

**Vorlage  
zur Beschlussfassung  
für die Bezirksamtssitzung am 03.06.2025**

- 1. Gegenstand der Vorlage:** **BVV-Beschluss-Nr. 562/VI vom 22.05.2024  
„Chatbot für die Webseiten des Bezirksamts: Steglitz-Zehlendorf zum Vorreiter machen“  
Drucksachen-Nr. 0796/VI**
  
- 2. Berichterstatter/in:** Bezirksbürgermeisterin Schellenberg
  
- 3. Beschlussentwurf:** Das Bezirksamt beschließt, der Bezirksverordnetenversammlung Steglitz-Zehlendorf die beigefügte Vorlage zur Kenntnis zu geben.
  
- 4. Begründung:** Auf die Vorlage zur Kenntnisnahme für die Bezirksverordnetenversammlung Steglitz-Zehlendorf wird verwiesen.
  
- 5. Rechtsgrundlagen:** § 36 Abs. 2 lit. b) und e) BezVG BE
  
- 6. Finanzielle Auswirkungen:** Keine
  
- 7. Auswirkungen auf eine nachhaltige Entwicklung:** Keine
  
- 8. Veröffentlichung (BVV-BNr: 562/VI):** ja
  
- 9. An der Vorlage hat mitgewirkt:** /

Maren Schellenberg  
Bezirksbürgermeisterin

**Vorlage  
zur Kenntnisnahme  
für die Bezirksverordnetenversammlung**

- 1. Gegenstand der Vorlage:** BVV-Beschluss-Nr. 562/VI vom 22.05.2024  
**„Chatbot für die Webseiten des Bezirksamts: Steglitz-Zehlendorf zum Vorreiter machen“**  
Drucksachen-Nr. 0796/VI
- 2. Berichterstatter:** Bezirksbürgermeisterin Schellenberg

**3. Die Bezirksverordnetenversammlung hat am 22.05.2024 den folgenden Beschluss gefasst:**

*„Das Bezirksamt wird aufgefordert, sich bei den zuständigen Stellen der Senatsverwaltungen für einen Einsatz des Chatbots „Bobbi“ (siehe Service-Portal Berlin) für die Beantwortung von Bürger-Anfragen auf Bezirksebene einzusetzen und dabei besonders die stark belasteten Leistungsbehörden im Blick zu haben. In diesem Zuge soll der Chatbot „Bobbi“ so weiterentwickelt werden, dass er zukünftig auch Fragen zum Ausfüllen von Formularen beantworten kann. Neben der Einbindung des ITDZ Berlin sollen weitere Lösungspartner (wie z.B. das DAI-Labor der TU Berlin) einbezogen werden und einschlägige Förderwerkzeuge, wie z.B. „Pro Fit-Projektfinanzierung“ oder andere Förderprogramme von Land, Bund oder der EU geprüft werden, ob sie dafür in Betracht kommen.“*

Hierzu wird berichtet:

Der Chatbot Bobbi wurde im Rahmen eines Forschungsprojektes 2017 in das Serviceportal Berlin eingefügt und sollte als virtueller Bürger-Assistent dienen.

Nach der Auswertung des Nutzungsverhaltens wurde Bobbi mehr als qualifizierte Suchmaschine und weniger als Dialogpartner genutzt. Die Chatbot-Ergebnisse wurde selten besser bewertet, als die Ergebnisse der üblichen Service-Portal-Suche. Das Beta-Stadium des betriebenen Bobbi konnte mit der enormen Weiterentwicklung üblicher Suchmaschinen nicht mithalten und Erwartungen, die an aktuelle KI-Chatbots gestellt werde, nicht erfüllen. Eine entsprechende Weiterentwicklung war im Rahmen des Projektes nicht möglich.

Die anwendungsbezogene Forschungskooperation sowie der darauf basierende Betrieb des Chatbots Bobbi lief zum 31.12.2024 aus.

Die Optionen, insbesondere die inhaltlichen, finanziellen und organisatorischen Rahmenbedingen, für ein Nachfolgeprojekt werden derzeit auf Landesebene noch geprüft.

Es wird gebeten, den Beschluss als erledigt zu betrachten.

Maren Schellenberg  
Bezirksbürgermeisterin