

Presseinformation

An die
Vertreterinnen und Vertreter
der Medien

24. Juni 2022

Chatbot Sophia soll helfen, häufige Fragen an die Verwaltung zu beantworten Pilotprojekt für ein Jahr, um Erfahrungen zu sammeln

Wiesbaden. Routineaufgaben oder häufig gefragte Themen – in einer Verwaltung Alltag. Dank moderner Technologien ist inzwischen vielerorts kein direkter „Menschenkontakt“ mehr notwendig, um wiederkehrende Fragen zu beantworten. Chatbots können hier Abhilfe schaffen. Auch auf der Seite des hessischen Verwaltungsportals (www.verwaltungsportal.hessen.de) gibt es seit Kurzem einen Chatbot, der auf den Namen Sophia getauft wurde. Jetzt startet er auch auf der hessischen Seite zum Onlinezugangsgesetz (www.ozg.hessen.de) sowie auf der Seite des Landkreises Marburg-Biedenkopf (www.marburg-biedenkopf.de). Das gemeinsame Pilotprojekt aus dem Geschäftsbereich der Hessischen Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung, dem Hessischen Innenministerium sowie dem Landkreis Marburg-Biedenkopf ist auf ein Jahr ausgelegt, um erste Erfahrungen sowie Antworten auf die Frage zu sammeln, ob ein Chatbot tatsächlich Unterstützung beim Finden von Verwaltungsleistungen bieten kann.

„Sophia ist ein weiterer Baustein auf dem Weg zu einer modernen Verwaltung. Denn der Chatbot ist wie das gesamte Verwaltungsportal rund um die Uhr und von überall aus erreichbar und erhöht dessen Nutzerfreundlichkeit. Zudem müssen die Bürgerinnen und Bürger nicht mehr nach der zuständigen Behörde suchen, da Sophia

auf Daten unterschiedlicher Verwaltungsstellen und -ebenen zurückgreift“, erklärt Digitalstaatssekretär Patrick Burghardt. „Die Beteiligung des Landkreises Marburg-Biedenkopf ist wertvoll für uns, da wir so gemeinsam Erfahrungen sammeln und herausfinden können, ob die Nutzung so klappt, wie wir sie uns vorstellen. Außerdem spart die gemeinsame Nutzung von Sophia Geld. Wenn der Pilotbetrieb gut funktioniert, soll der Chatbot künftig allen hessischen Kommunen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.“

Hinter Sophia steht – wie auch hinter dem Verwaltungsportal – als Datenbasis das Landesredaktionssystem Hessen-Finder. Dort werden hessenweit alle digitalen Verwaltungsleistungen und Online-Dienste hinterlegt. Je öfter der Chatbot genutzt wird, desto besser wird er, weil so Fragemuster erkannt werden. Aktuell funktioniert dies noch über einen menschlichen Abgleich, das heißt, von Sophia nicht erkannte Frageziele werden von versierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entsprechenden Themen zugeordnet und der Datenbank zugefügt. Anschließend kann der Chatbot selbständig auf diese Antworten zugreifen – die Zahl der Antworten wächst also beständig und dies auf Basis offizieller und verifizierter Quellen. Daher gilt: Je häufiger Sophia befragt wird, desto besser wird sie künftig Antworten geben können.

„Die fortschreitende Digitalisierung hat in Hessen durch die Corona-Pandemie einen zusätzlichen Schub erhalten. Wir wollen die Digitalisierung nutzen, um möglichst schnell sowohl den Alltag der Bürgerinnen und Bürger als auch den Arbeitsalltag der Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter zu erleichtern. Intelligente Chatbots sind hierbei ein zusätzlicher Kommunikationskanal in die Verwaltung, deren Beschäftigte natürlich auch weiterhin direkt ansprechbar sind. Dies stellt einen weiteren Schritt auf dem Weg dar, die Verwaltung fit für die digitale Zukunft zu machen,“ sagte Innenstaatssekretär Stefan Sauer.

„Der Chatbot ist ein weiteres Element unserer Strategie zur Digitalisierung der Verwaltung und hilft uns, unseren Service-Gedanken für die Bürgerinnen und Bürger konsequent weiter zu entwickeln“, sagte Marian Zachow, Erster Kreisbeigeordneter des Landkreises Marburg-Biedenkopf. „Ich freue mich, dass wir als Landkreis Marburg-Biedenkopf hier gemeinsam mit dem Land Hessen dieses Pilotprojekt umsetzen und wichtige Erfahrungen sammeln können.“