Ä51

Antrag

Initiator*innen:	Pablo Alfonso Johannes Klein Araya (KV Berlin-Charlottenburg/Wilmersdorf)
Titel:	**Ä51 zu A3: Charlottenburg-Wilmersdorf hält zusammen**

Antragstext

In Zeile 412 löschen:

28854908916601799500. **[Leerzeichen]gegen Einsamkeit**

In Zeile 455 löschen:

- ~~Mehrsprachiger ChatBot zur Unterstützung des Bürger*innenservice~~

Von Zeile 485 bis 492 löschen:

~~Um den Bürger*innenservice zu verbessern, wollen wir einen mehrsprachigen Chatbot im Bezirk einführen. Dieser soll auf der Website des Bezirksamts häufig gestellte Fragen schnell und verständlich beantworten – etwa zu Urkunden, Anträgen oder Zuständigkeiten. Das verkürzt Wartezeiten, macht die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger*innen effizienter und entlastet das Personal. Zur Weiterentwicklung des Chatbots wollen wir eine wissenschaftliche Begleitung und anonyme Auswertung beauftragen, unter anderem durch das IT-Dienstleistungszentrum Berlin und das DAI-Labor der TU Berlin.~~

Begründung

Chatbots eignen sich aus verschiedenen Gründen nicht, um Beratunsangebote zu ergänzen. Sie sind überwiegend auf amerikanische Dienstleister angewiesen, haben weiterhin eine hohe Fehlerquote, sind selten Bedienungsfreundlich und beherbergen ein großes Frustpotenzial. Ein Beisiel wäre der DIWI Chatbot der

Senatsverwaltung , der nicht besonders zuverlässig funktioniert und auf ein AI-Modell von Google basiert. Den Beratungssuchenden, die mit den jeztigen digitalen Strukutren bereits überfordert sind, werden mit Chatbots nur weiter vernachlässigt.