21. Wahlperiode

Drucksache **21/160**

HESSISCHER LANDTAG

07. 05. 2024

Kleine Anfrage

Oliver Stirböck (Freie Demokraten) vom 19.02.2024

Digitalisierung in der Verwaltung und Nutzung von Chatbots

und

Antwort

Ministerin für Digitalisierung und Innovation

Vorbemerkung Fragesteller:

Die Nutzung von Chatbots kann die Arbeit der öffentlichen Verwaltung deutlich erleichtern und den Bürgerinnen und Bürgern im Sinne der Kundenorientierung schnell und effizient wertvolle Hinweise geben. Gleichzeitig muss sichergestellt werden, dass beim Einsatz von KI-Technologien die europarechtlichen Vorgaben umgesetzt werden.

Vorbemerkung Ministerin für Digitalisierung und Innovation:

Künstliche Intelligenz (KI) ist eine Schlüsseltechnologie des 21. Jahrhunderts, die weltweit Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft nachhaltig beeinflussen wird. Vor diesem Hintergrund hat die Hessische Landesregierung in der Strategie „Digitales Hessen – wo Zukunft zuhause ist“ den Anspruch formuliert, „KI made in Hessen“ zu einem Markenzeichen unseres Landes zu machen. Hierauf aufbauend wurde in einem ressortübergreifenden Prozess die Hessische KI-Zukunftsagenda entwickelt und im Frühjahr 2022 veröffentlicht. Die KI-Zukunftsagenda etabliert einen strategischen Rahmen für „KI made in Hessen“, bündelt existierende KI-Projekte und kündigt neue KI-Maßnahmen an. Die Umsetzung der KI-Zukunftsagenda wurde seit der Veröffentlichung des Dokuments intensiv vorangetrieben, beispielsweise durch die Gründung des KI-Innovationslabors und der AI Quality und Testing Hub GmbH.

Einen Schwerpunkt der KI-Zukunftsagenda bildet das Handlungsfeld „KI in der smarten Verwaltung entwickeln“, denn auch in der öffentlichen Verwaltung besteht großes Potenzial für die Nutzung von KI-Anwendungen. KI kann beispielsweise bei der Auswertung großer Datenmengen eingesetzt werden, bei der Erstellung von Vermerken unterstützen oder die Kommunikation der Bürgerinnen und Bürger sowie von Unternehmen mit den Behörden erleichtern.

Eine wichtige Rolle spielt in diesem Zusammenhang die Nutzung von Chatbots, mit denen ein weiterer digitaler Kommunikationskanal etabliert wird. Im Rahmen des ressortübergreifenden Arbeitskreises KI-Agenda, der unter Federführung des Ministeriums für Digitalisierung und Innovation (HMD) seit Anfang des Jahres 2021 regelmäßig zusammenkommt, wurden Chatbots als ein Themenfeld identifiziert, in dem Potenzial für Erfahrungsaustausch und Synergien besteht. In der Folge hat sich aus dem Arbeitskreis heraus eine Projektgruppe gegründet, in der Vertreterinnen und Vertreter mehrerer Ressorts, die über Chatboterfahrung verfügen, gemeinsam mit dem Ministerium für Digitalisierung und Innovation sowie der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung den „Leitfaden Chatbotprojekte“ entwickelt haben. Die Projektgruppe fokussierte sich in ihrer Arbeit nicht nur auf KI-basierte Chatbots, sondern bezog auch solche Chatbots ein, die regelbasiert sind. Der „Leitfaden Chatbotprojekte“ wurde im Sommer 2023 an alle Ressorts versandt.

Diese Vorbemerkung vorangestellt beantworte ich die Kleine Anfrage im Einvernehmen mit dem Chef der Staatskanzlei, dem Minister der Finanzen, dem Minister für Wissenschaft und Forschung, Kunst und Kultur, dem Minister für Wirtschaft, Energie, Verkehr, Wohnen und ländlichen Raum, dem Minister für Landwirtschaft und Umwelt, Weinbau, Forsten, Jagd und Heimat, der Ministerin für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege und der Ministerin für Arbeit, Integration, Jugend und Soziales wie folgt:

Eingegangen am 7. Mai 2024 · Ausgegeben am 8. Mai 2024

Herstellung: Kanzlei des Hessischen Landtags · Postfach 3240 · 65022 Wiesbaden · www.Hessischer-Landtag.de

Frage 1 Welche konkreten Ziele verfolgt die hessische Landesregierung mit der Einführung von Chatbots als zusätzlichem Kommunikationskanal gemäß der Hessischen KI-Zukunftsagenda?

Die Landesregierung verfolgt mit der Einführung von Chatbots primär das Ziel, einen weiteren digitalen Kommunikationskanal für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen mit der Landesverwaltung zu etablieren. Dabei bieten Chatbots Vorteile sowohl für die Bürgerinnen und Bürger und die Unternehmen, die sich mit Fragen an Behörden wenden möchten, als auch für die Landesbeschäftigten.

Zu nennen ist insbesondere die Verfügbarkeit von Chatbots: Sie ermöglichen es Bürgerinnen und Bürgern, sich jederzeit, auch außerhalb der regulären Dienstzeiten, mit Fragen an Behörden zu wenden. Sie können die Hemmschwelle herabsetzen, Fragen an Behörden zu richten und die Kontaktaufnahme zu Behörden erleichtern. Zudem können Chatbots eine große Zahl von Anfragen zur gleichen Zeit beantworten. Bei nicht planbaren Anfragespitzen – ein Beispiel ist die Corona-Pandemie – können Chatbots dabei helfen, diese Lastspitzen besser abzufangen und eine schnelle Beantwortung einer großen Zahl von Fragen zu ermöglichen. Beschäftigte der Landesverwaltung können durch Chatbots bei Routineaufgaben und bei der Beantwortung immer wiederkehrender Anfragen entlastet werden.

Frage 2 Welche Chatbotprojekte existieren bereits in der Landesverwaltung?

In insgesamt sieben Ressorts wurden oder werden bereits Chatbotprojekte durchgeführt, werden Chatbots pilotiert oder befinden sich entsprechende Projekte aktuell in Planung. Insgesamt handelt es sich um ca. 15 Vorhaben. Im Einzelnen sind folgende Projekte zu nennen:

- Das Ministerium für Digitalisierung und Innovation (HMD) hat den Chatbot Sophia entwickelt. Er ist seit Juni 2022 auf dem hessischen Verwaltungsportal (verwaltungsportal.hessen.de), auf der hessischen Seite zum Onlinezugangsgesetz (ozg.hessen.de) sowie auf der Webseite des Landkreises Marburg-Biedenkopf online. Seit Januar 2023 kann Sophia auch von den Nutzerinnen und Nutzern auf der Webseite des Vogelsbergkreises verwendet werden. Als Datenquelle für Sophia dient der Hessen-Finder innerhalb des Verwaltungsportals Hessen. Im Sinne einer „Online-Bibliothek“ für digitale hessische Verwaltungsleistungen befinden sich derzeit mehr als 4.000 Leistungsbeschreibungen, knapp 5.000 Online-Dienste und über 10.000 Organisationseinheiten aus Hessen im Hessen-Finder.
  In einem weiteren Projekt wird gegenwärtig die Einbindung eines verwaltungsinternen Chatbots für das Intranet des Landes Hessen pilotiert. Das Vorhaben hat zum Ziel, häufig gestellte und immer wiederkehrende Fragen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landesverwaltung jederzeit und in gleichbleibender Qualität zu beantworten, den Wissenstransfer der Beschäftigten zu unterstützen sowie einen weiteren Beitrag zur Verbesserung der Barrierefreiheit (Zugänglichkeit zu Informationen) zu leisten. Zurzeit befindet sich dieses Vorhaben noch in der Konzeptionsphase, in welcher verschiedene Anwendungsszenarien zum Einsatz eines Chatbots überprüft und der daraus entstehende Mehrwert für die Verwaltung evaluiert werden.

- Im Bereich des Ministeriums für Wirtschaft, Energie, Verkehr, Wohnen und ländlichen Raum (HMWVW) sind vier Projekte angedacht, mit dem Ziel, Chatbots als Service für Bürgerinnen und Bürger anzubieten: Ein Chatbot wurde für die im Rahmen des OZG-Projekts Fahrtenschreiber entwickelten Online-Antragsstrecken gemeinsam vom HMWVW und dem Ministerium für Arbeit, Integration, Jugend und Soziales (HMSI) technisch aufgesetzt und wird Antragsstellende im Rahmen der Produktivsetzung bei der Informationssuche unterstützen und darüber hinaus Fragen rund um den Antragsprozess bei Nutzung der Eingabemaske beantworten. Daneben gibt es erste Ideen für einen Chatbot im Bereich des Wohngeldes als Zusatzangebot für die Beantwortung von Fragen zum Thema und zur Antragsstellung, einen Chatbot zur Begleitung der Antragstellenden durch den Antragsprozess im hessischen Bauportal sowie den Ideenwettbewerb Hybrides E-Government, in dessen Rahmen Quick-Checks entwickelt werden und ein regelbasierter Chatbot inhaltliche Fragen beantworten wird.

- Im Geschäftsbereich des Ministeriums für Wissenschaft und Forschung, Kunst und Kultur (HMWK) existieren folgende Projekte:
  Am Hessischen Institut für Landesgeschichte gab es bisher einzelne Tests mit ChatGPT-3.5 zur Eigennamenerkennung als Vorstufe für eine automatisierte Anreicherung von archivischen Verzeichnungseinheiten bzw. Titeln von Werken der Bildenden Kunst mit Normdaten der Gemeinsamen Normdatei (GND). Die Tests sollen ab dem zweiten Quartal 2024 und dann unter Einsatz von ChatGPT-4 systematisiert werden.

  Die Hochschule Fulda stellt Studierenden und Beschäftigten einen Zugang zu ChatGPT-4 über das sogenannte HAWKI-Frontend datenschutzkonform zur Verfügung. In Planung befinden sich die Einführung eines Bots zur Studienberatung und die Bereitstellung von ChatGPT über einen Moodle-Block.

Die Justus-Liebig-Universität Gießen setzt zum aktuellen Zeitpunkt einen Chatbot auf den zentralen Websites rund um das Thema „Studium“ sowie im Rahmen des Webauftritts des Fachbereiches Wirtschaftswissenschaften ein. Für beide Nutzungsszenarien wird der Chatbot „BOT“ der Firma Userlike eingesetzt.

Die Hochschule RheinMain hat im Rahmen des Bereichs „Studierendenberatung“ ein Proof of Concept sowie einen Prototyp erstellt, mit dem evaluiert werden soll, inwieweit Chatbots in der Beratung bzw. im Wegweisen von Studierenden unterstützen können.

An der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main existiert mit dem Chatbot GUDI (Goethe-Universität Digitaler Informationsassistent) ein themenspezifischer Chatbot zur Beantwortung von Fragen rund um den Studienstart. Dabei handelt es sich um einen regelbasierten Bot auf Grundlage des Chatbot Frameworks Rasa. Aktuell wird der GUDI-Chatbot mit telefonischer Beratung und LLM-Chatbots verglichen. Zudem sollen im Rahmen des Projektes IMPACT Möglichkeiten zur Erstellung von Chatbots untersucht werden.

- Im Ministerium für Arbeit, Integration, Jugend und Soziales (HMSI) existiert bereits ein Chatbot im Bereich Bildungsurlaub. Über diesen Chatbot werden an Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Bildungsträger Auskünfte zu Antragsvoraussetzungen, zu Bildungsveranstaltungen und zum Anspruch auf Bildungsurlaub nach dem Hessischen Bildungsurlaubsgesetz (HBUG) erteilt, die durch das zuständige Fachreferat zuvor ausschließlich telefonisch und schriftlich erteilt wurden. Der Chatbot läuft auf ➔ https://arbeitswelt.hessen.de.

- Im Zuständigkeitsbereich des Ministeriums für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege (HMFG) existiert aktuell kein Chatbot. Allerdings wurde in der Gesundheitsabteilung des ehemaligen Ministeriums für Soziales und Integration (HMSI) im Sommer 2020 der Corona-Chatbot Leon zunächst im Rahmen einer Pilotphase eingerichtet und stand im Zeitraum vom 01.01.2021 bis zum 28.02.2023 zur Nutzung zur Verfügung.

- Im Geschäftsbereich des Ministeriums für Landwirtschaft und Umwelt (HMLU), Weinbau, Forsten, Jagd und Heimat sondiert der Landesbetrieb Landwirtschaft Hessen (LLH) ein erstes Projekt im Bereich der Bildungsarbeit. Hierbei sollen auch die Möglichkeiten und Grenzen von KI in Verwaltungsprozessen untersucht werden. Aktuell wird hierzu vorbereitend eine Verpflichtungserklärung erarbeitet; diese soll die ethischen, moralischen und rechtlichen Anforderungen an den Einsatz von KI im LLH definieren. Im übrigen Ressort existieren keine Chatbot-Projekte.

- Das Ministerium der Finanzen (HMdF) weist auf das bereits 2005 gegründete Gesamtvorhaben KONSENS hin. Das Gesamtvorhaben KONSENS ist das gemeinsame IT-Dauervorhaben der Länder und des Bundes zur Erstellung und Fortentwicklung einheitlicher und moderner IT-Verfahren für das Besteuerungsverfahren. Nach dem „Einer für Alle“-Prinzip (EfA-Prinzip) programmieren die fünf größten Länder als sogenannte „Auftrag nehmende Länder (AnL)“ – Baden-Württemberg, Bayern, Hessen, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen – die Software für alle Länder (sog. „übernehmende Länder (ünL)“) und den Bund. Im Rahmen von KONSENS existiert ein Chatbotprojekt, in welchem Baden-Württemberg die Federführung innehat.

Frage 3 Welche konkreten Erfahrungen wurden dabei gesammelt?

Die bisherigen Erfahrungen der Landesverwaltung zeigen, dass Chatbots als zusätzliches Kommunikationsmittel und zusätzliches Serviceangebot von den Bürgerinnen und Bürgern akzeptiert werden. So hat der Chatbot Sophia bereits rund 25.000 Unterhaltungen geführt, der Chatbot GUDI weist über 14.000 Anfragen auf und an den Chatbot Leon wurden rund 150.000 Anfragen gerichtet. Mehrere Ressorts weisen auf eine deutliche Arbeitsentlastung und reduzierte Aufwände bei Bürgeranfragen hin. Zudem zeigen die Abfragen bei Chatbots, welche Themen aktuell große Bedeutung für die Bürgerinnen und Bürger haben.

Zugleich muss abgewogen werden, in welchen Bereichen der Einsatz von Chatbots sinnvoll ist und bei welchen Themen an menschliche Bearbeiterinnen und Bearbeiter verwiesen werden sollte. Auch sollte der Aufwand für die regelmäßige Pflege von Chatbots nicht unterschätzt werden. Schließlich zeigt sich, dass von Beginn an alle betroffenen Personen, Gremien und technischen Ansprechpartner in das Aufsetzen und die Durchführung von Chatbot-Projekten eingebunden werden sollten und eine ganzheitliche Strategie notwendig ist.

Im Einzelnen wurden in den Chatbot-Projekten folgende Erfahrungen gesammelt:

- **Chatbot-Projekte des HMD:**

  Der Chatbot Sophia wird täglich von Bürgerinnen und Bürgern genutzt. Abhängig von der genutzten Homepage ergeben sich verschiedene Kernzeiten hinsichtlich der Tageszeit. Zum Stand 29.02.2024 wurden auf den verschiedenen Homepages rund 25.000 Unterhaltungen mit Sophia geführt. Der Aufbau und Einsatz des in der Antwort zu Frage 2 genannten Intranet-Chatbots befindet sich in der Konzeptionsphase, dementsprechend existieren bisher keine Erfahrungswerte.

- **Chatbot-Projekte des HMWVW:**

  Wichtig sind für jegliche Chatbot-Projekte eine ganzheitliche Strategie und der Einbezug aller betroffenen Personen, Gremien und technischen Ansprechpartner von Anfang an. Der kontinuierliche Einbezug der Zielgruppe z. B. für die Abfrage und Sammlung der relevanten Informationen ist ebenso essenziell wie der Einbezug der analogen Kundenservicestelle(n), um mit dem Angebot einen relevanten Mehrwert bieten zu können.
  Durch das Aufsetzen einer Entwicklungs- und Betriebsstrategie konnte das Fahrtenschreiber-Chatbot-Projekt technisch schnell umgesetzt werden. Die gemachten Erfahrungen hinsichtlich des Aufsetzens der Datenbank konnten bereits in die ersten Ideen der weiteren drei Chatbot-Konzepte einfließen. Der Fahrtenschreiber-Chatbot wurde entwickelt, um die Anzahl der Fragen zu reduzieren, welche im analogen Prozess bei der Vollzugsbehörde seitens der Zielgruppe (insbesondere Lkw-Fahrerinnen und -Fahrer, Unternehmen und Werkstätten) aufkommen. Dieser Chatbot wird einerseits als ein zusätzliches Service-Angebot für Antragsstellende und andererseits als eine Unterstützung im Sinne einer Aufwandsentlastung für die Vollzugsbehörden fungieren. Neben Deutsch konnte das Sprachangebot des Fahrtenschreiber-Chatbots erweitert werden, sodass die Gruppe der Nutzerinnen und Nutzer vergrößert und den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen ein noch relevanteres Angebot zur Verfügung gestellt werden kann. Informationen zu Nutzungserfahrungen können derzeit nicht zur Verfügung gestellt werden, da die produktive Nutzung für sämtliche vier Chatbot-Systeme noch aussteht.

- **Chatbot-Projekte im Geschäftsbereich des HMWK:**

  Das Hessische Institut für Landesgeschichte bewertet die in seinem Bereich eingesetzte Technologie als sehr vielversprechend für die skizzierten Aufgabenbereiche Eigennamenerkennung und Normdatenanreicherung. Daher seien sie für die derzeit im Aufbau befindliche GND-Agentur für das hessische Kulturerbe nach Möglichkeit in den Produktivbetrieb einzubinden.
  Bei der Hochschule Fulda erfolgte die Einführung der Technologie erst Anfang Februar 2024, weshalb noch keine belastbaren Erfahrungen vorliegen.
  Bei der Justus-Liebig-Universität Gießen (JLU) erzielt der zu Fragen rund um Studium und Bewerbung genutzte Chatbot vor allem bei Abfragen zu Bewerbungsfristen, Informationen zu Bewerbungsverfahren (z. B. Losverfahren) oder der Suche nach Ansprechpersonen sehr gute Ergebnisse. Derartige Anfragen können vom Chatbot eigenständig beantwortet werden. Detaillierte Beratungsthemen oder auch prüfungsrechtliche Fragestellungen werden an die entsprechenden Bereiche innerhalb der JLU weitergeleitet. Beim Chatbot am Fachbereich Wirtschaftswissenschaften geht es vor allem um allgemeine Fragestellungen, wie beispielsweise Raumsuche, Studiengangsinformationen, Informationen zum Campus und zu Veranstaltungen bzw. Termine. Bei prüfungsrechtlichen Fragen wird auf das Prüfungsamt des Fachbereichs verwiesen. In beiden Bereichen greift der Chatbot zur Beantwortung der gestellten Fragen auf eine Wissensdatenbank zu, die von der JLU aufgebaut wurde.
  Die Hochschule RheinMain konnte feststellen, dass mithilfe externer Dienste und vorhandener Programmierschnittstellen in kurzer Zeit durchaus vorzeigbare Ergebnisse erzielt werden können. Gerade im Kontext der DSGVO sind allerdings häufig Hürden zu beachten, die je nach Anwendungsfall den Betrieb einer lokalen Lösung unter Einbezug von KI sinnvoller erscheinen lassen. Für solche Lösungen sind allerdings in der Regel höhere Einführungsaufwände notwendig.
  Die Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main berichtet von inzwischen über 14.000 Anfragen für den seit 2020 aktiven Chatbot GUDI. Dessen Hauptnutzung fällt in die Bewerbungsphasen und in die ersten Semesterwochen (vor allem April und Oktober). Rund 100 vorgegebene Antwortpfade existieren im System zum Thema Studienbeginn. Der Chatbot wird gerne für erste Anfragen zum Thema Bewerbung, Stundenplanerstellung, Goethe-Card, Orientierungsveranstaltungen etc. genutzt. Der Chatbot sei sehr aufwändig in der Pflege, dafür gebe er zuverlässige Antworten. Es bedürfe einer regelmäßigen Prüfung der korrekten Funktionsweise des Chatbots, einer stetigen Zuordnung aller getätigten Antworten des GUDI und einer Prüfung der Aktualität der Antworten. Da die Einarbeitung von neuen Themen sehr zeitintensiv sei, werde derzeit aus Ressourcengründen derzeit keine Ausweitung des GUDI auf andere Themenfelder geplant.

Bezüglich der Erfahrungen aus dem Projekt IMPACT wurde festgestellt, dass der Markt an Chatbots momentan sehr stark in Bewegung sei. Die Disruption und Bedarfe, die ChatGPT und ähnliche Systeme hervorgerufen haben, seien überall spürbar. Der Einsatz von generativen KIs und LLMs im Rahmen von ChatBots sei sehr vielversprechend, da es in Aussicht stelle, die Erstellung und Pflege von Chatbots einfacher zu gestalten. Jedoch sei die Zuverlässigkeit und Korrektheit von Chatbots, die auf solchen Technologien basieren, noch zu untersuchen und oft verbesserungswürdig. Demnach seien aktuell vorhandene LLM-Lösungen noch nicht zum Einsatz in sensiblen Bereichen geeignet. Für einfachere Szenarien (Beratungen ohne Gewähr, Wegweiser, interne Tools/Wissensdatenbanken, etc.) könnten sie allerdings schon geeignet sein.

- **Chatbot im Bereich Bildungsurlaub (HMSI):**

  Der Chatbot ist hilfreich, um häufige Fragen von Bürgerinnen und Bürgern zum Thema Bildungsurlaub zu beantworten und reduziert auf diese Weise Aufwände für die Beantwortung von Bürgeranfragen. Er ist leicht zu bedienen, funktioniert zuverlässig und wird von Fragestellerinnen und Fragestellern regelmäßig genutzt. Anhand der gestellten Fragen wird das Antwortverhalten des Chatbots fortlaufend angepasst, um die Qualität der Antworten ständig zu verbessern.

- **Chatbot Leon (HMFG):**

  Bereits zu Beginn der Corona-Pandemie im Frühjahr 2020 stieg sowohl die Zahl der telefonischen als auch der E-Mail-Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern an die Gesundheitsabteilung des ehemaligen HMSI rapide an. Das Anruf- und Mailaufkommen war mit den damaligen Personalressourcen auf Dauer nicht abzudecken. Da sich bereits sehr früh zeigte, dass die telefonisch oder per Mail gestellten Anfragen inhaltlich oft identisch waren, wurde der Chatbot Leon eingerichtet. Während des Einsatzes des Chatbots Leon haben etwa 100.000 Personen rund 150.000 Fragen an den Chatbot gerichtet.
  Bei den Fragen gab es je nach aktueller Problemlage unterschiedliche Schwerpunkte (z. B. Informationen zu Reisen, Maskenpflicht, Corona-Impfungen, Corona-Tests sowie zu den Vorgaben der Lockdowns). Seit dem 01.03.2023 wird der Chatbot Leon nicht mehr eingesetzt. Nach rund 2,5 Jahren intensiver Nutzung durch die Bürgerinnen und Bürger lässt sich resümieren, dass Leon als KI-Chatbot von diesen als ein akzeptiertes Medium genutzt wurde, um seriöse Informationen zu erhalten. Auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Gesundheitsabteilung wird der Einsatz des Chatbots Leon im Nachgang als positiv bewertet. Zum einen führte der Einsatz zu einer deutlichen Arbeitsentlastung. Darüber hinaus hat sich gezeigt, dass viele der telefonisch und schriftlich gestellten Anfragen aufgrund der damaligen besonderen Situation sehr emotional ausgefallen waren. Einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat dies sehr belastet. Entsprechend adressierte Fragen, die durch den Chatbot Leon beantwortet werden konnten, sind erst gar nicht an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestellt worden. Die Analyse der Anfragen wurde als Monitoring genutzt, um zu sehen, welche Fragen die Bürgerinnen und Bürger aktuell am meisten beschäftigen.

- **HMLU:**

  Die bisherigen Erfahrungen des LLH beziehen sich auf die Vorbereitung. Hier wurden bisher Ansätze zur Evaluierung von KI-Ergebnissen betrachtet.

Frage 4 In welcher Weise wird sich nach Ansicht der Landesregierung die europäische Gesetzgebung (AI-Act) auf die Nutzung von Chatbots durch Landesbehörden auswirken?

Da Chatbots nicht zwingend KI nutzen, wird der Einsatz von Chatbots durch Landesbehörden nicht in allen Fällen der europäischen KI-Verordnung (AI Act) unterliegen. Wo die KI-Verordnung einschlägig ist, rechnet die Landesregierung insgesamt mit geringen Auswirkungen auf die Nutzung von Chatbots durch Landesbehörden. Dies ist als vorläufige Einschätzung zu verstehen, die noch einer genaueren rechtlichen Prüfung nach dem endgültigen Inkrafttreten der KI-Verordnung bedarf.

Chatbots in Landesbehörden werden i. d. R. keine der in Art. 6 und Anhang 3 des Entwurfs der KI-Verordnung erwähnten Aufgaben erbringen und deshalb nicht als Hochrisiko-Systeme zu klassifizieren sein. Für jedes KI-System ist hierbei eine angemessen dokumentierte Einzelfallbewertung notwendig. Weiterhin ergibt sich aus Art. 50 eine Transparenzpflicht, gegenüber Nutzerinnen und Nutzern offenzulegen, dass sie mit einer KI interagieren, sofern dies nicht offensichtlich ist (alle Angaben zu spezifischen Artikeln der KI-Verordnung auf Basis der am 13. März 2024 im Europäischen Parlament beschlossen Fassung).

Frage 5 Inwiefern soll der "Leitfaden Chatbotprojekte" die bisher weitgehend unabhängigen Chatbotprojekte koordinieren und Synergien nutzen?

Frage 6 Wie wurden die Erfahrungen aus den existierenden Chatbotprojekten in die Erarbeitung des Leitfadens einbezogen?

Die Fragen 5 und 6 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Der ressortübergreifende Arbeitskreis KI-Agenda hat in seinen Sitzungen das Thema Chatbots als einen Bereich identifiziert, in dem Projekte stärker aufeinander abgestimmt und Synergien gehoben werden sollten. Um eine entsprechende Grundlage zu schaffen, wurde eine ressortübergreifende Projektgruppe gegründet. In diesem Rahmen konnten das in den Ressorts bereits vorhandene Know-How und die gesammelten Erfahrungen mit dem Aufsetzen und der Durchführung von Chatbot-Projekten zusammengeführt werden. Beteiligt waren Vertreterinnen und Vertreter des HMD, der HZD, des HMWVW und des HMdI. Einbezogen wurden insbesondere Erfahrungen aus den Projekten Sophia und Intranet-Chatbot.

Der in der Projektgruppe entwickelte Leitfaden bietet Hilfestellungen zum Thema Chatbots für Landesbeschäftigte. Er beantwortet grundlegende Fragen, die bei der Einführung von Chatbots entstehen, zeigt Themen auf, die beachtet werden sollten, und unterstützt so bei der Entscheidung für oder gegen den Einsatz von Chatbots wie auch bei deren Einführung. Um in Zukunft noch gezielter auf den Einsatz von Chatbots in der Landesverwaltung eingehen zu können, identifizierte die Projektgruppe zudem auf Grundlage der in den Ressorts vorhandenen Erfahrungen erste Anforderungen an ein Standardprodukt Chatbots.

Frage 7 Wie wird den Beschäftigten in der Landesverwaltung der Einstieg in das Thema Chatbots erleichtert?

Der im vergangenen Jahr veröffentlichte Chatbot-Leitfaden soll den Landesbeschäftigte einen niedrigschwelligen Einstieg in das Thema Chatbots ermöglichen. Der Leitfaden richtet sich besonders an Chatbot-Projektverantwortliche und hilft Landesbeschäftigten, sich einen ersten Überblick über das Thema zu verschaffen, zu entscheiden, ob die Einführung eines Chatbots für ein bestimmtes Thema zielführend sein könnte oder erstmals ein Chatbot-Projekt zu betreuen.

Frage 8 Wie soll ein zukünftiges Standardprodukt Chatbots in der Landesverwaltung etabliert werden?

Die Standardisierung in der Informationstechnologie (IT) der hessischen Landesverwaltung wird seit vielen Jahren über den IT-Standardisierungserlass geregelt. Der erste Standardisierungserlass wurde bereits als „Standardisierungsprozess E-Government-Architektur in der Hessischen Landesverwaltung“ im Jahr 2005 eingeführt und letztmalig im Jahr 2023 angepasst. Der genannte Erlass ist die Vorgabe zur Etablierung und verbindlichen Umsetzung von IT-Standards in der Hessischen Landesverwaltung. Das Standardprodukt bzw. die Standardprodukte, die durch diesen seit vielen Jahren erfolgreich gelebten Prozess entwickelt werden, werden es der Landesverwaltung ermöglichen, Chatbots auf einfache Weise in ihren Angeboten und Services zu nutzen.

Frage 9 Welche Rolle spielt die Hessische Zentralstelle für Datenverarbeitung (HZD) bei der Umsetzung der technischen Realisierung von Chatbotprojekten in der Landesverwaltung?

Aufbauend auf den Ergebnissen der ressortübergreifenden Projektgruppe Chatbots wurden in ersten prototypischen Umsetzungen durch das Innovationsmanagement der HZD und durch die Unterstützung bereits bestehender Projekte praktische Erfahrungen gesammelt, die in den Aufbau eines Standardangebots einfließen.

Als Volldienstleister und zentrale IT-Beschaffungsstelle für die Landesverwaltung soll die HZD die Beschaffung und Bereitstellung der benötigten Werkzeuge sowie deren Integration in den IT-Bebauungsplan und den Betrieb realisieren. Optionale Beratungs- und Entwicklungsleistungen ergänzen das Unterstützungsangebot, das – je nach Schwerpunkt und spezifischen Fragestellungen – am Markt beschafft oder in Eigenleistung erbracht wird. Aktuell beschäftigt sich die HZD mit der Evaluation und Implementierung von Chatbots, die entweder mit klassischen FAQ-Bots oder mit Bots, die generative KI nutzen, umgesetzt werden können. Anwendungsfälle dazu sind beispielsweise die Suche nach Inhalten im Intranet des Landes oder die Unterstützung der Sachbearbeitung im Wohngeldverfahren sowie Optimierungen bei der Softwareentwicklung und Wissensvermittlung zu organisatorischen Fragestellungen der Verwaltung.

Wiesbaden, 26. April 2024

Prof. Dr. Kristina Sinemus