

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Dirk Stettner (CDU)

vom 07. Mai 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 10. Mai 2019)

zum Thema:

Entlastung der Berliner Verwaltung durch Roboter

und **Antwort** vom 23. Mai 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Juni 2019)

Herrn Abgeordneten Dirk Stettner (CDU)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/18 843
vom 07. Mai 2019
über Entlastung der Berliner Verwaltung durch Roboter

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wo wird in der Berliner Verwaltung Robotic Process Automation (RPA Software) eingesetzt?

Zu 1.:

Bei der angestrebten landesweiten IKT-Standardisierung wird der Einsatz von modernen Technologien für die digitale Abwicklung von Geschäftsprozessen mit berücksichtigt. Bei der Integration von Fachverfahren und IKT-Basisdiensten (wie etwa den Basisdiensten Digitaler Antrag und Digitaler Akte) wird der Fokus auf standardisierte und zuverlässige Prozessabläufe gelegt. Dabei kommt keine RPA-Software zum Einsatz.

In der Berliner Verwaltung existieren erste Projekte zum maschinellen Lernen, die dem Bereich der künstlichen Intelligenz (KI) zugeordnet werden können. RPA und KI können im Zusammenspiel ein breites Spektrum an komplexen Aufgaben lösen, für die bisher menschliches Eingreifen nötig war.

Eine Forschungsk Kooperation zwischen der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) und dem „Distributed Artificial Intelligence“ (DAI)-Labor der TU Berlin ermöglicht den Zugriff auf neueste technologische Entwicklungen. Dieser Austausch zwischen Forschung und Verwaltung hat ein KI-basiertes „Chatbot“-System hervorgebracht. Der Chatbot (auch unter dem Namen Virtueller Bürger-Service-Assistent bekannt) ist bereits seit August 2017 auf service.berlin.de im Einsatz. Der Chatbot informiert die Bürgerinnen und Bürger über die Dienstleitungen, Standorte sowie Öffnungszeiten der Berliner Verwaltung - rund um Uhr. Hier werden wiederkehrende Fragen der Bürgerinnen und Bürger automatisiert beantwortet.

Ebenso wird die KI in verschiedenen Fachverfahren erprobt. Schwerpunkt ist hier die Vorgangsbearbeitung im Sinne von Prüfkriterien und damit verbundenen technischen Entscheidungen zur Weiterbearbeitung. Einzelfallprüfungen und damit verbundene Ermessensentscheidungen werden nicht über KI bearbeitet. KI kann jedoch zur Unterstützung und Vorbereitung von Entscheidungen eingesetzt werden.

2. Gibt es Pilotprojekte zur Eruiierung von Effizienzsteigerungspotentialen durch RPA-Software?

Zu 2.:

Der IKT-Steuerung bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sind Pilotprojekte, in denen der Einsatz von RPA-Software zur Eruiierung von Effizienzsteigerung vorgesehen ist, nicht bekannt.

Dennoch wird bei der (Weiter-) Entwicklung von Fachverfahren RPA Software mitgedacht. Auch werden die europaweiten Erfahrungen zum Einsatz von RPA Software im Kontext zu KI, z.B. im sozialen Bereich, beobachtet und hinterfragt.

3. Wenn Fragen 1 und 2 mit Nein beantwortet werden: Ist der Einsatz geplant?

Zu 3.:

Siehe Antworten auf die Fragen 1 und 2.

4. Ist der Senat der Meinung, dass durch RPA-Software sich wiederholende Arbeitsabläufe automatisiert werden könnten?

Zu 4.:

In der modernen Verwaltung, in der Digitalisierung einen enormen Wert hat, ist es ressourcenschonend, die wiederkehrenden Routinetätigkeiten zu automatisieren.

Die einzelnen Fachverfahren sowie die IKT-Basisdienste werden mit standardisierten und nachvollziehbaren Verfahren zur Abwicklung von Geschäftsprozessen ausgestattet. Der Einsatz von RPA-Software und KI ist derzeit nur punktuell und unter genauer Beobachtung der Auswirkungen vorstellbar.

5. Kann aus Sicht des Senats durch RPA-Software die Effizienz der Berliner Verwaltung gesteigert werden?

Zu 5.:

Der Senat von Berlin verbindet mit dem Einsatz von neuen Technologien bzw. der verstärkten Digitalisierung unter Nutzung von Algorithmen einerseits die Hoffnung, dass die Dienstleistungsqualität des Staates gegenüber den Bürgerinnen und Bürger sowie der Wirtschaft erhöht werden kann. Auf der anderen Seite verspricht sich der Senat von Berlin auch eine Entlastung der Mitarbeitenden in der Verwaltung, die in ihrer Arbeit durch Standardisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen unterstützt werden und somit die Fokussierung auf Kernprozesse ermöglichen.

Bei den geschilderten Entwicklungen liegt ein besonderer Fokus auf der Bewertung der Rechtssicherheit, des Datenschutzes und Nachvollziehbarkeit der eingesetzten Verfahren.

6. Kann der Einsatz von RPA-Software der bestehenden und weiter steigenden Unterbesetzung der Berliner Verwaltung entgegenwirken und mehr Zeit für die Mitarbeiter für die Beratung der Bürger und Bürgerinnen ermöglichen?

Zu 6.:

Die Berliner Verwaltung muss ihren Bürgerinnen und Bürgern, der Wirtschaft aber auch ihren eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern professionelle Dienstleistungen bei der Bereitstellung von Informations- und Kommunikationstechnik bieten. Innerhalb der Berliner Verwaltung sind zahlreiche Aufgabenbereiche geprägt von einer dokumentenbasierten Sachbearbeitung. Diese manuellen Routinetätigkeiten binden Ressourcen, die bei der Wahrnehmung fachlicher, wissensintensiver Aufgaben und vor allem für Beratung von Bürgerinnen und Bürger dringend benötigt werden. Eine systematische Automatisierung von Arbeitsabläufen, eröffnet den Behörden die Möglichkeit, den Mitarbeitenden von zeitraubenden Tätigkeiten zu befreien und die Fokussierung auf Beratung von Bürgern zu legen.

Berlin, den 23. Mai 2019

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport