

Wien

Plaudern mit dem Bot

[20.08.2018] Wenn morgen nur noch Sprachassistenten genutzt werden – sind Sie darauf vorbereitet? Die Antwort der Stadt Wien: ein Chatbot mit Sprachfunktion, der auf die Fragen der Bürger konkrete Antworten gibt. Der Beginn eines radikalen, inhaltlichen Wandels.

Wer in der Stadt unterwegs ist oder regelmäßig mit öffentlichen Verkehrsmitteln fährt, wird mit großer Wahrscheinlichkeit bereits Zeuge eines Phänomens geworden sein: Junge Menschen, die ihr Smartphone waagrecht vor den Mund halten und plaudern. Oder solche, die mit Kopfhörern in den Ohren und Mikrofon an den Lippen zu telefonieren scheinen, wobei das Gespräch ohne Punkt und Komma jedoch mehr einem Monolog gleicht. Und dann gibt es noch diejenigen, die in der U-Bahn sitzen und sich genau diese Monologe mit dem Smartphone direkt am Ohr anhören. Das Phänomen, von dem hier die Rede ist, nennt sich Sprachnachricht. Sich einfach selbst aufzunehmen, statt zeittressende Telefonate zu führen oder aufwendige Textnachrichten zu verfassen, wird auch in unseren Breiten immer beliebter. So kann man die Erlebnisse eines ganzen Tages loswerden, ohne sich die Finger wund zu tippen oder viel Zeit für verschiedenste Gesprächspartner einplanen zu müssen – inklusive persönlicher Note, exklusive missverständlicher Emojis.

Dieses Phänomen zeigt: Digitale Assistenten spielen in unserer täglichen Kommunikation eine immer größere Rolle. Das lässt sich auch im Bereich Smart Home erkennen. In immer mehr Haushalte im deutschsprachigen Raum ziehen Sprachassistenten wie Siri (Apple), Alexa (Amazon) oder Google Assistant ein. Sie sind praktische Begleiter im Alltag, wissen, welche Termine wir haben, was auf unserer Einkaufsliste steht, wie das Wetter morgen wird und spielen unsere Lieblingssongs.

Userzentriert auf allen Kanälen

Aber längst experimentieren nicht mehr nur die internationalen Branchengrößen mit intelligenten Sprachassistenten: Mitte Dezember 2017 hat die Stadt Wien eine eigene Chatbot-App auf den Markt gebracht mit integrierter Sprachein- und -ausgabefunktion. Den WienBot, so heißt der Chatbot der österreichischen Bundeshauptstadt, kann man nach Parkgebühren und Eintrittspreisen, Öffnungszeiten und Veranstaltungen fragen. Man kann sich von ihm den nächsten Trinkbrunnen oder Müllsammelstellen in der Nähe im Stadtplan anzeigen lassen. Ebenso wann die nächste U-Bahn fährt und wie man am schnellsten zum Prater kommt. Das und noch viel mehr beantwortet der Chatbot kurz und prägnant direkt in der App.

Dass der WienBot heute relevante Informationen gut aufbereitet präsentiert, ist Ergebnis eines langen Prozesses und erfordert andauernde Weiterentwicklung. Den Ausgangspunkt bildet die Idee der stadt eigenen Content-Strategie: Die Bürger sollen relevante Informationen übersichtlich dargestellt und in einfacher Sprache erhalten. Diesen Leitsatz kanalunabhängig umzusetzen, ist Aufgabe der Experten der Stadt Wien. Durch die laufende Rückmeldung engagierter Bürger ist es für die Verwaltung einfacher geworden, auf allen Kanälen userzentriert zu handeln.

Städtische Inhalte optimiert

Zwar kann die Stadt Wien heute positiv auf die bereits erzielten Ergebnisse blicken, lange Zeit jedoch konnten die Inhalte nicht die Erwartungshaltung aktiver und moderner Bürger erfüllen. Durch die

Entwicklung des WienBots setzt sich die Stadt kritisch mit den eigenen Inhalten auseinander und optimiert diese für unterschiedliche Kanäle wie Smartphones und Tablets oder neue technologische Entwicklungen wie Chatbots und digitale Assistenten. Auch wenn es sich hierbei um einen laufenden Prozess handelt, ist es der Stadt wichtig, dass Nutzer unabhängig vom Kanal Antworten auf ihre Fragen bekommen. Ganz egal, ob die Bürger ihre Informationen via Website, Google-Suche, Facebook oder Voice-Assistants beziehen. Die Aufgabe der Verwaltung liegt darin, die Informationen entsprechend optimiert bereitzustellen. Und zwar dort, wo sie nachgefragt werden. Nur durch diesen intensiven Prozess der Adaption lässt sich die Servicequalität der eigenen Inhalte langfristig verbessern. Zugleich werden die Mitarbeiter im Bürgerservice von wiederkehrenden Anfragen teilweise entlastet.

Mut zur Vereinfachung

Die Orientierung an den Bedürfnissen der Nutzer lohnt sich für die Stadt Wien, denn der Chatbot wird von der Bevölkerung sehr gut angenommen. Einfach verständliche Sprache, eine übersichtliche Informationsaufbereitung und die Reduktion von Details sorgen für eine hohe Erfolgsquote bei der Beantwortung von Fragen. Dafür war es enorm wichtig, den Mut aufzubringen, Inhalte radikal zu vereinfachen und dadurch mehr Nähe zur Wiener Bevölkerung herzustellen.

Im Rahmen der WienBot-Entwicklung wurden die Anforderungen an den Content nochmals komplett neu gedacht. Oberste Prämisse: Die Fragen der Bürger direkt zu beantworten. Dass immer häufiger mit dem Bot gesprochen statt getippt wird, zeigt, dass die Stadt Wien mit der Integration der Sprachein- und -ausgabe in der App bereits einen großen Schritt in die richtige Richtung getan hat. Für die Zukunft bedeutet das, dass das Thema Voice bei der Überarbeitung und Neuaufbereitung von Inhalten noch stärker in den Fokus rücken muss.

()

Der Beitrag ist in der Ausgabe August 2018 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Social Media, Wien, WienBot, Chatbot, Behördenbot, International, Österreich