Hamburg

Michel beantwortet Fragen

[12.06.2019] Ihre Fragen an die Verwaltung können Bürger der Freien und Hansestadt Hamburg ab sofort auch an einen digitalen Chatbot stellen.

Einen innovativen Online-Bürgerservice hat die Freie und Hansestadt Hamburg in Betrieb genommen. Wie das Amt für IT und Digitalisierung in der Hamburger Senatskanzlei berichtet, steht das textbasierte Dialogsystem Frag-den-Michel zunächst im Rahmen eines Testbetriebs für allgemeine Auskünfte rund um die Hamburger Behörden zur Verfügung. Der Chatbot soll den telefonischen Bürgerservice unter der Rufnummer 115 ergänzen. „Mit Frag-den-Michel bieten wir den Bürgerinnen und Bürgern ein modernes Informationssystem an, das zuverlässige Informationen auf einem einfachen Weg bietet und dabei die heutigen Nutzergewohnheiten aufgreift“, erklärt dazu Hamburgs Chief Digital Officer (CDO) Christian Pfromm.

Zu Beginn eines jeden Dialog weist Frag-den-Michel darauf hin, dass das System noch nicht allwissend ist. Damit das Computer-Programm schnell lernt, ist es nach Angaben des Amts für IT und Digitalisierung erforderlich, dass es von möglichst vielen Bürger genutzt wird. „Die Hamburgerinnen und Hamburger sind herzlich aufgerufen, von diesem digitalen Angebot regen Gebrauch zu machen und ihre Fragen zu stellen. Je mehr Menschen mit Frag-den-Michel in den Dialog treten, desto besser wird die Qualität der Auskünfte“, so Pfromm.

Frag-den-Michel wird im Rahmen eines Forschungsprojekts mit dem DAI Labor der TU Berlin entwickelt. Es handelt sich um ein Verfahren der künstlichen Intelligenz. Technisch greift das System auf die Datenbank des HamburgService zu.

(bs)

Stichwörter: Smart City, Hamburg, Chatbot, KI