Norderstedt

# Neue Aufgabenfelder für Chatbot „Nordi“

**[13.01.2022] Norderstedt hat im Frühjahr 2020 – als zweite Stadt Schleswig-Holsteins – einen Chatbot für Verwaltungsauskünfte in Betrieb genommen. Das klein gestartete Projekt hat sich bewährt und soll nun auf weitere Themenfelder und Servicebereiche ausgeweitet werden.**

Bürger der Stadt Norderstedt können sich rund um die Uhr an den kommunalen Chatbot „Nordi“ wenden, der Auskünfte aus dem Rathaus erteilen kann. Eingebunden ist der Bot auf der Homepage der Stadt und neuerdings auch auf der Website des städtischen Betriebsamtes, wo er für dessen spezifische Themen zur Verfügung stehen soll. Norderstedt ist neben Kiel erst die zweite Stadt in Schleswig-Holstein, die einen Chatbot für Verwaltungsauskünfte anbietet, und somit ein digitaler Vorreiter im nördlichsten Bundesland. Viele so genannte First-Level-Fragen zu behördlichen Themen könnten so schnell geklärt werden. Der Chatbot sei im Frühjahr 2020 klein gestartet und habe sich in der Pandemie-Zeit bewährt und den Menschen rund um die Uhr viele wichtige Auskünfte geben können, unter anderem auch zur Corona-Situation, sagt Oberbürgermeisterin Elke Christina Roeder. Inzwischen sei vieles automatisiert, „Nordi“ habe dazugelernt und inzwischen mehr als 20.000 Anfragen der Norderstedter beantwortet. Beim Betriebsamt soll der Bot die bereits bestehende Hotline ergänzen. Dafür soll der Bot künftig bei Anfragen eigenständig auch ganze Websites durchsuchen und weiterführende Links anbieten, etwa direkt zum Mängelmelder der Stadt. Ziel sei es, dass die Anwender nach einer ersten Suchanfrage mit möglichst zwei oder drei Klicks zum Ziel kommen. Darüber hinaus weitet die Stadt Norderstedt ihre digitalen Services weiter aus. So können Verkehrsteilnehmer, die geblitzt wurden, künftig bei einer Verwarnung ihre Anhörung in digitaler Form erledigen statt wie bisher auf postalischem Wege. Diese datenschutzgerechte digitale Bearbeitung (in Kooperation mit dem Landes-Anbieter Dataport) erfolgt über die Bereitstellung fallbezogener und individueller Zugangsdaten. „Dies ist ein weiterer Service, der Papier und auch Zeit spart“, sagt Verwaltungschefin Elke Christina Roeder. Im Laufe des Jahres 2022 will die Stadt Norderstedt schrittweise zusätzliche digitale Serviceangebote machen und bestehende Angebote weiter ausbauen. So sollen bis Jahresende die Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes (OZG) umgesetzt sein.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Norderstedt, Chatbot, KI