

Heidelberg

## Innovativer Bürgerassistent

**[01.07.2022] Ein neuer virtueller Bürgerassistent wird derzeit in der Stadt Heidelberg entwickelt. Anders als ein Chatbot kann er individuell auf die Fragen der Bürgerinnen und Bürger eingehen. Dahinter steht die KI-Technologie des Heidelberger Start-up Aleph Alpha.**

Wann wird in meiner Straße der Müll abgeholt? Welche Konzerte finden am Wochenende statt? Und was hat der Gemeinderat beschlossen, um die Freiwillige Feuerwehr zu stärken? Diese und weitere Fragen soll in Heidelberg künftig ein digitaler Bürgerassistent beantworten können. Wie die Stadt in Baden-Württemberg mitteilt, handelt es sich dabei nicht um einen Chatbot, der vorgefertigte Antworten wiedergibt. Seine künstliche Intelligenz (KI) erlaube es ihm vielmehr, individuell auf die Fragen der Bürgerinnen und Bürger einzugehen. Er wisse beispielsweise, welche Umweltschutzmaßnahmen der Gemeinderat in den vergangenen Monaten beschlossen hat, unterfüttere seinen Bericht mit Informationen aus den zuständigen Fachämtern und stelle auf Wunsch direkt Kontakt zum Ideen-Management der Stadt her. Möglich mache dies die Technologie des Heidelberger Start-up Aleph Alpha. Dessen KI-Sprachmodelle können große Datenmengen schnell auswerten und aufbereiten. Verschiedene Anwendungen können auf dieser Basis entwickelt werden, die beispielsweise Berichte und Analysen aufstellen, virtuelle Assistenten zur Beantwortung von Fragen aufbauen oder hoch spezialisierte, bürokratische oder juristische Sprache zusammenfassen und strukturieren und in leicht verständliche Alltagssprache übersetzen. In die Lösung für Heidelberg seien außerdem vielfältige Erkenntnisse aus anderen Digitalangeboten der Stadt sowie direktes Feedback der Bürgerinnen und Bürger – etwa über den Chatbot Hardi oder die MeinHeidelberg-App – eingeflossen.

Die Software stellt nach Angaben der Stadt eine Made-in-Europe-Alternative zu vergleichbaren Technologien aus den USA oder aus China dar.

### **Bürger entscheiden über Namen der Lösung**

In einer gründlichen Testphase und in engem Austausch mit dem Amt für Digitales und Informationsverarbeitung soll der Bürgerassistent nun weiter verbessert und auf seine künftige Aufgabe vorbereitet werden. Dann soll er nach Angaben der Stadt als digitaler Begleiter für die Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung stehen. „Mit dem neuen digitalen Bürgerassistenten ermöglichen wir nicht nur einen unkomplizierten Zugang zu den vielfältigen Dienstleistungen der Stadtverwaltung, wir schaffen für unsere Bürgerinnen und Bürger auch einen direkten Zugang zu allen relevanten Informationen“, kündigt Oberbürgermeister Eckart Würzner an. „Statt aufwendiger Recherche müssen sie dann nichts weiter tun, als eine nette Unterhaltung zu führen.“

Jonas Andrulis, Gründer und Geschäftsführer von Aleph Alpha, ergänzt: „Mithilfe des KI-Bürgerassistenten werden Bearbeitungszeiten verkürzt und die Verwaltung effizienter und effektiver aufgestellt. Wir erhoffen uns von dem Projekt eine spürbare Verbesserung für die Nutzerinnen und Nutzer und eine erhebliche Qualitätssteigerung im Angebot der Verwaltung.“

Sein Aussehen verdankt der virtuelle Bürgerassistent der Heidelberger Produktionsfirma Bildbrauerei und der Kreativagentur Digital Brand Factory. Welchen Namen er tragen soll, können wiederum die Bürgerinnen und Bürger mitbestimmen. Bis 1. Juli 2022 können sie ihre Ideen beim Amt für Digitales und Informationsverarbeitung einreichen.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Heidelberg, Künstliche Intelligenz, Aleph Alpha