

Studierende erarbeiten digitale Lösungen

[12.10.2023] Studierende der Technischen Hochschule Brandenburg zeigten dem Landkreis Prignitz im Rahmen einer Summer School Perspektiven für die Einführung eines Chatbots auf der Website des Kreises. Damit könnte die Verwaltung bei der Beantwortung von Bürgerfragen entlastet werden.

Einen neuen Ausweis beantragen, ein Kraftfahrzeug ummelden oder die Termine für die nächste Müllabholung – wer im Landkreis Prignitz zu diesen und ähnlichen Themen Auskunft benötigt, ist auf die Servicezeiten der Verwaltung angewiesen. Das belastet Verwaltungsmitarbeitende wie Sandra Dröge. Sie arbeitet in der Abfallberatung des Landkreises und ist dort für Privathaushalte zuständig. Fast täglich erreichen sie Anrufe und E-Mails von Bürgern, die eine Mülltonne abmelden wollen, sich nach dem Sperrmüll erkundigen oder Fragen zur Einführung der Biotonne haben. „Die Fragen sind oft dieselben, deshalb wollen wir einen Weg finden, sie automatisiert und trotzdem persönlich zu beantworten“, erklärt die Sachbearbeiterin. Die Lösung könnte ein Chatbot sein, der individuell auf Fragen reagiert und passende Informationen bereitstellt.

Input von der Uni

Um herauszufinden, wie sich eine Chat-Funktion erfolgreich in die Website des Landkreises integrieren lässt, hat sich Sandra Dröge Anregungen von drei Studierenden der Technischen Hochschule Brandenburg (THB) geholt. Die Studierenden waren im Rahmen einer Summer School von der Havel in die Prignitz gekommen, um praktische Einblicke in den Berufsalltag zu erhalten. Eine der Aufgaben, die der Landkreis ihnen stellte, war es, digitale Lösungen für die Beantwortung von Bürgeranfragen zu entwerfen. Der Chatbot soll die menschlichen Ansprechpartner bei der Kreisverwaltung nicht vollständig ersetzen – sei aber rund um die Uhr erreichbar, so einer der Studierenden zu dem Vorhaben. Sandra Dröge verweist auch auf die guten Erfahrungen der Stadt Norderstedt in Schleswig-Holstein, deren Einwohnerzahl mit dem Landkreis Prignitz vergleichbar sei. Dort könne ein Fünftel der Anfragen automatisch beantwortet werden, was Arbeitszeit spart, so Dröge. Da die freiwillige Einführung der Biotonne ab 2025 viele Fragen aufwerfe, wäre Unterstützung willkommen.

Beratungsqualität steigt

„Die THB hat große Expertise in der Digitalisierung von Verwaltungsprozessen. Chatbots und Voicebots könnten uns wirklich helfen, die Beratungsqualität zu erhöhen. Deshalb wollen wir die Zusammenarbeit mit der Hochschule gerne ausbauen“, sagt auch Christin Laabs, Hauptsachbearbeiterin in der Abfallwirtschaft. Die Summer School sei dafür ein erster Schritt. Mit ihren konkreten Anregungen hätten die Studierenden das Thema vorangebracht, findet auch Sandra Dröge. Sie will die Hinweise der Studierenden nun nutzen, um die Beratung rund um die Uhr möglichst bald Wirklichkeit werden zu lassen. Martin Fuchs als Azubi des Landkreises hat das Studierenden-Team bei seinem Aufenthalt begleitet und kann das Wissen nun direkt in die Verwaltung tragen.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Kreis Prignitz, Chatbot, Bürgerservice, THB