Würzburg

Bürger können den Wuebot fragen

[19.12.2023] Einen KI-basierten Chatbot, der darauf abzielt, schnelle und präzise Informationen auf der städtischen Homepage bereitzustellen, testet seit rund vier Wochen die Stadt Würzburg. Das erste Feedback der Nutzenden ist positiv.

Die Stadt Würzburg setzt bei der Wirtschaftsförderung einen Schwerpunkt auf die Unterstützung von Start-ups und agiert hier des Öfteren als Pilotkunde – so beispielsweise für den Wuebot, der von dem aus einem Studentenprojekt hervorgegangenen Hightech-Start-up viind entwickelt wurde. Der auf Künstlicher Intelligenz basierende Chatbot bietet nach Angaben der Stadt Würzburg Antworten auf ein breites Spektrum von Fragen und liefert in Echtzeit die gewünschten Informationen. Grundlage hierfür seien die Inhalte der städtischen Website. Bei Verwendung von Informationen von der Website gebe der Chatbot entsprechende Verweislinks und Quellen an, damit weiterführende Details dort nachgelesen werden können. Wie die Stadt Würzburg weiter berichtet, kann der Wuebot zudem in verschiedenen Sprachen angesteuert werden, wenn vorab der Übersetzungsdienst der städtischen Website aktiviert wurde.
Aktuell befindet sich der Wuebot noch in der Beta-Version, seit etwa vier Wochen läuft die Testphase. Nutzende können der Stadtverwaltung über Kommentare sowie eine „Daumen hoch, Daumen runter“-Funktion mitteilen, wie zufriedenstellend die vom Chatbot übermittelte Antwort war.
Dieses Feedback sowie die statistischen Auswertungsmöglichkeiten haben nach Angaben der Stadt bereits erste Erkenntnisse geliefert: So sind bislang vor allem Anfragen aus dem Bereich des Bürgerbüros, beispielsweise zum Meldewesen oder der Kfz-Zulassung, eingegangen. Ebenso wurden viele Fragen zum Abfallkalender gestellt. Im Durchschnitt habe es bisher etwa 300 Anfragen von rund 140 Usern pro Tag gegeben – häufig außerhalb der üblichen Öffnungszeiten des Rathauses. Dies deute darauf hin, dass die Erreichbarkeit städtischer Informationen für die Bürgerinnen und Bürger durch den Wuebot erheblich verbessert werden könne.
Ansprechbar ist der Wuebot auf der Website der Stadt Würzburg sowie über den Facebook-Messenger und WhatsApp.

(bw)

Stichwörter: Smart City, Chatbot, Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Würzburg, Wuebot, viind