KI

Ein Bot für Siegburg

[16.01.2024] Bei der Siegburger Stadtverwaltung soll künftig ein KI-gestützter Chatbot verschiedenste Bürgeranfragen nicht nur kompetent, sondern auch kontextsensibel und wortgewandt beantworten – in zahlreichen Sprachversionen. Verwaltungsmitarbeitende sollen so entlastet werden.

Die Stadt Siegburg hat einen neuen Chatbot. Erreichbar über die städtische Website soll der Bot, der vorläufig den Namen Siegburgi trägt, Bürgerinnen und Bürgern Informationen über Veranstaltungen und Aktivitäten in der Stadt bereitstellen – und dies laut einer Meldung der Stadt „kompetent und einfühlsam“ und in 90 verschiedenen Sprachen von Arabisch über Ukrainisch bis hin zu leichter Sprache.
Gefüttert wird der Chatbot mit sämtlichen Inhalten von siegburg.de, den Service- und Mitmach-Portalen, Artikeln des Newsletters siegburgaktuell der vergangenen 15 Jahre sowie allgemeinen Daten aus dem Internet. In einem weiteren Schritt sollen noch der Veranstaltungskalender und das Ratsportal eingebunden werden.
Im Gegensatz zu herkömmlichen Bots bewirkt die eingesetzte KI, dass Antworten nicht auf Basis einer vordefinierten Reihe von Regeln gegeben werden, so die Stadt. Stattdessen suche das Sprachmodell semantisch nach passenden Auskünften mit Siegburg-Bezug und berechne mathematisch, welche Antwort die Unterhaltung zielführend fortsetzt. Bei sensiblen Angaben, wie beispielsweise dem Hinweis, in der Schule gemobbt zu werden, würden mögliche Unterstützungen und Kontaktstellen nicht nur rein sachlich aufgelistet, sondern um Hinweise ergänzt, die Einfühlungsvermögen zeigen sollen.

Auch Entlastung der Dienststellen erhofft

Die Stadt erhofft sich, mit dem Chatbot einen Mitarbeiter gefunden zu haben, der rund um die Uhr erreichbar ist, Zugang zu Informationen erleichtert und Auskunft in unterschiedlichen Lebenslagen gibt. Da Fremdsprachenmodule auch Behördendeutsch sinnvoll übersetzen können und nicht nur die einzelnen Wörter aneinanderreihen, beispielsweise beim Ausfüllen von Formularen, verspricht man sich auch eine Entlastung der städtischen Dienststellen. Vorgestellt wurde der Ansatz Mitte November 2023 im Digitalausschuss, die Umsetzung erfolgte in Zusammenarbeit mit der Bremerhavener Agentur Neuraflow. Da der Lernprozess des Chatbots mit der Veröffentlichung nicht abgeschlossen ist, sondern kontinuierlich fortgeführt wird, analysieren die Entwickler das Nutzerverhalten, um die Software zu optimieren. Einen endgültigen Namen für den Chatbot sucht die Stadt noch. Auf der Siegburger Partizipationswebsite können noch bis Ende Januar Namensvorschläge eingereicht werden.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Siegburg, Chatbot, Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Neuraflow