Gelsenkirchen

KI-Assistenz für den Bürgerservice

[01.07.2025] Ab dem kommenden Jahr will Gelsenkirchen mit der Künstlichen Intelligenz EMMA AI arbeiten. Höflich, halluzinationsfrei und rechtssicher soll sie dann Bürgerfragen in zunächst sechs Bereichen beantworten. Aktuell wird die KI auf ihren Live-Einsatz trainiert.

EMMA AI telefoniert, chattet und mailt bald für den Gelsenkirchener Bürgerservice. Das kündigt das Unternehmen Evocenta an, welches die datenschutzkonforme, cloudbasierte Künstliche Intelligenz (KI) entwickelt hat. Derzeit werde die KI für den Live-Einsatz in der nordrhein-westfälischen Stadt trainiert. Ab dem Jahr 2026 soll sie dann Bürgerfragen beantworten – höflich, halluzinationsfrei und rechtssicher. „Wir müssen stets sicherstellen, dass die KI nur Antworten gibt, die amtlich richtig sind“, sagt Manfred vom Sondern, CIO der Stadt Gelsenkirchen und Betriebsleiter des städtischen IT-Dienstleisters gkd-el. Die assoziativen Fähigkeiten der KI, die unter anderem für das Halluzinieren verantwortlich sind, kommen daher nicht bei den Antworten, sondern nur bei der Interpretation von Fragen zum Einsatz, erklärt Evocenta. Wie hilfreich sie dabei sein können, demonstriert Heiko Eich, Chief Development Officer des Unternehmens, am Beispiel des Untersuchungsberechtigungsscheins. Nur die wenigsten haben die korrekte Bezeichnung für „den Schein, den der Sohn für seinen Schülerjob braucht“ parat, aber die KI verstehe trotzdem, worum es geht.

Ab dem kommenden Jahr soll EMMA AI zunächst in sechs Bereichen einfache Fragen beantworten, kündigt Evocenta an. Bei der An- und Ummeldung des Wohnsitzes, Auskünften über die Steuer-ID, Meldebescheinigungen, der Beantragung von Personalausweisen, Reisepässen und Führungszeugnissen sowie rund um den bereits erwähnten Untersuchungsberechtigungsschein unterstütze die digitale Assistentin dann rund um die Uhr, auch an Wochenenden und Feiertagen. Weitere Anwendungsfälle seien angedacht. Die KI könnte beispielsweise für die Terminvergabe für das Standesamt oder die Ahnenforschung eingesetzt werden

EMMA AI muss noch in die Systeme der Stadtverwaltung implementiert werden. Dabei soll die Lösung nicht exklusiv für Gelsenkirchen bleiben. Schon jetzt erarbeite die Stadt in einem anderen Projekt – Urban.KI – gemeinsam mit der Westfälischen Hochschule Standards für Kommunen in ganz Deutschland.

(ve)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, EMMA AI, Evocenta, Gelsenkirchen