eGo-Saar

KI-Chatbot für Kommunen im Saarland

[03.11.2025] Der Zweckverband eGo-Saar hat mit zwei Kommunen erfolgreich einen KI-gestützten Bürgerchatbot eingeführt. Das System steht nun allen saarländischen Kommunen zur Nachnutzung offen. Parallel entwickelt eGo-Saar KI-Lösungen für Straßenmanagement und Verwaltung.

Die saarländischen Kommunen Gersheim und Wadgassen erweitern ihr Serviceangebot: Auf den kommunalen Webseiten beider Gemeinden ist seit Kurzem ein datenschutzkonformer, KI-gestützter Chatbot im Einsatz. Der digitale Assistent beantwortet Bürgeranfragen mehrsprachig sowie in einfacher Sprache. Umgesetzt wurde das Projekt gemeinsam mit dem Zweckverband eGo-Saar. Bürgerinnen und Bürger erhalten durch den Chatbot rund um die Uhr unkomplizierten Zugang zu Informationen und Verwaltungsleistungen. Und auch die Verwaltungen profitieren: Wiederkehrende Anfragen werden automatisiert beantwortet, Mitarbeitende so entlastet und Ressourcen für komplexere Anliegen frei. Nach dem erfolgreichen Start in Gersheim und Wadgassen steht der Chatbot nun allen saarländischen Kommunen zur Verfügung.

Förderung vom Land

Der Chatbot kann beispielsweise Fragen zu kommunalen Leistungen, Veranstaltungen oder Formularen beantworten – und zwar automatisch in der Sprache, in der sie gestellt werden. Die Nutzung erfolgt anonym, ohne Anmeldung und ist DSGVO-konform. Entwickelt wurde der digitale Assistent vom GovTech-Startup neuraflow, das sich auf Künstliche Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung spezialisiert hat; der Zweckverband eGo-Saar übernahm das Projekt- und Fördermanagement sowie die Ausschreibung. Die interne Umsetzung und Implementierung erfolgte in den Kommunen. Dort wurden auch die jeweilige kommunale Wissensbasis erstellt, auf der die Antworten des Chatbots basieren. Das Pilotprojekt wurde im Rahmen der „Digitalisierungsoffensive Kommunen“ des saarländischen Ministeriums für Wirtschaft, Innovation, Digitales und Energie gefördert.

Umfassende KI-Offensive

Begleitet wird das Projekt durch eine wissenschaftliche Evaluation im Rahmen einer Bachelorarbeit der Hochschule Kaiserslautern. Untersucht werden Verständlichkeit, Nützlichkeit und Akzeptanz des Chatbots aus Sicht der Nutzenden. Ein Schwerpunkt liegt auf dem Prompt Engineering, also der gezielten Formulierung der Systemanweisungen zur Optimierung von Tonfall, Klarheit und Relevanz der Antworten. Die Ergebnisse sollen helfen, den Chatbot weiter zu verbessern.

Der KI-Chatbot ist Bestandteil einer umfassenden KI-Offensive des eGo-Saar. Der Verband arbeitet parallel zum KI-Chatbot an zwei weiteren KI-Pilotprojekten, die nach erfolgreicher Erprobung allen Mitgliedskommunen zur Verfügung stehen sollen: ein KI-gestütztes Straßenmanagementsystem sowie ein KI-Assistent, der Verwaltungsmitarbeitende bei Recherche, Textverarbeitung, Transkription, Übersetzung und Dokumentenanalyse entlasten soll – auch hier sicher und datenschutzkonform.

(sib)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Zweckverband eGo-Saar, Chatbot, Saarland