

Gersheim

Mehr Service mit Gerda

[27.02.2026] Die Gemeinde Gersheim hat gemeinsam mit dem Zweckverband eGo-Saar einen KI-Chatbot pilotiert, der die Verwaltung entlastet und den Bürgerservice verbessert. Der Prototyp kann künftig in allen saarländischen Kommunen eingesetzt werden.

Seit Ende Oktober hat die saarländische Gemeinde [Gersheim](#) eine neue Mitarbeiterin: Gerda BürKI. So heißt der datenschutzkonforme, KI-gestützte Chatbot auf der kommunalen Website. Das Projekt war eine Gemeinschaftsarbeit vom Zweckverband [eGo-Saar](#), der Gemeinde Gersheim und der Gemeinde [Wadgassen](#). Gersheim, als zweitkleinste Gemeinde des Saarlands mit rund 40 Mitarbeitenden in der Verwaltung, konnte so eine Innovation umsetzen, die allein organisatorisch und finanziell kaum realisierbar gewesen wäre. Vom Pioniergeist der beiden Gemeinden profitieren langfristig alle saarländischen Kommunen: Der Prototyp ist so ausgelegt, dass ihn künftig alle Verwaltungen einsetzen können.

Ziel des Chatbots ist es, den Bürgerinnen und Bürgern einen zeitgemäßen, unkomplizierten und verständlichen Zugang zu Informationen und Verwaltungsleistungen zu bieten – unabhängig von Öffnungszeiten. Gerda soll dabei helfen, den Gang aufs Rathaus besser vorzubereiten, kürzer zu halten oder sogar ganz zu vermeiden. Hiervon profitiert auch die Verwaltung: Wiederkehrende Anfragen werden automatisiert beantwortet, die Vor- und Nachbereitung von Bürgerterminen nimmt weniger Zeit in Anspruch. Dadurch werden die Verwaltungsmitarbeitenden entlastet und haben Ressourcen frei für komplexere Anliegen.

Der Chatbot nutzt natürliche Sprache, um Fragen zu kommunalen Leistungen, Veranstaltungen oder Formularen direkt aus den Inhalten der Webseite und erstellten Fragenkatalogen zu beantworten. Er antwortet automatisch in der Sprache, in der die Frage gestellt wird, die Nutzung erfolgt anonym, ohne Anmeldung und ist DSGVO-konform.

Ein modular einsetzbares Chat-Interface

„Ein Chatbot, der über 40 Sprachen spricht, ist für eine Gemeinde an der Grenze zu Frankreich besonders interessant, hilft aber auch etwa bei der Kommunikation mit Flüchtlingen oder Besuchern aus aller Welt. Wir haben mit dem Europäischen Kulturpark Bliesbruck-Reinheim und dem schönsten Fernwanderweg 2025 zwei große touristische Attraktionen vor der Tür. Deshalb ist es wichtig, dass jeder, der uns besuchen möchte, auch Informationen und Anregungen in seiner Sprache erhalten kann“, betont Michael Clivot, Bürgermeister von Gersheim.

Der digitale Assistent wurde vom GovTech-Start-up [neuraflow](#) entwickelt, das sich auf Künstliche Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung spezialisiert hat. Das Projekt wurde im Rahmen der „Digitalisierungsinitiative Kommunen“ des saarländischen Digitalministeriums gefördert. Der Zweckverband eGo-Saar übernahm das Projekt- und Fördermanagement sowie die Ausschreibung. Er legte auch die Systemprompts des KI-Chatbots fest, also die grundlegenden Regeln, nach denen der digitale Assistent kommuniziert: freundlich, verständlich, ohne Fach- oder Behördensprache und ohne Smalltalk.

Die Umsetzung erfolgte in der Gemeinde und lag in den Händen einer zentralen Stabsstelle, die Informationen bündelte und die interne Koordination sicherstellte. Der Chatbot wird über ein JavaScript in die Website eingebunden und direkt vom Webserver geladen. Die initiale Freigabe erfolgt dabei nutzerseitig über den Cookie-Banner, damit das Chat-Interface vom Server datenschutzkonform ausgespielt wird. Genau dieses Set-up macht den Einsatz sehr modular: Das Chat-Interface ist vollständig responsiv, lässt sich perspektivisch auch in Apps oder weitere Endgeräte einbetten und ermöglicht außerdem schnelle Fernwartung und Updates ohne zusätzlichen Integrationsaufwand bei der Kommune. Es mussten nur die notwendigen Schnittstellenbeschreibungen bereitgestellt werden, damit der Chatbot an bestehende und geplante Dienste angebunden werden kann, etwa an die XZuFi-Schnittstelle des saarländischen Serviceportals.

Gerda BürKI kommt gut an

Das Herzstück eines solchen Projekts ist der Aufbau einer breiten, qualitativ hochwertigen kommunalen Wissensbasis. Schließlich soll Gerda grundsätzlich alle wichtigen Fragen beantworten, welche die Gemeinde betreffen. Alle Fachbereiche und Abteilungen lieferten dazu Fragen und umfassende Antworten, mit denen Gerda gefüttert wurde. Zudem musste der Chatbot immer wieder gründlich getestet und die Antworten angepasst werden. Bei den Tests stellte sich auch schnell heraus, dass der Schlüssel für die Qualität der Antworten die Website der Gemeinde ist. Denn sie durchsucht Gerda als erstes. In den Tests wurden so auch Unterseiten gefunden, die seit Jahren nicht mehr gepflegt und vergessen worden waren und die Gerda veraltete Informationen lieferten.

Begleitet wird das Projekt von einer wissenschaftlichen Evaluation im Rahmen einer Bachelorarbeit der Hochschule Kaiserslautern. Sie untersucht 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 sprachlich, inhaltlich und funktional weiter zu verbessern und damit den Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger noch zu steigern.

Die ersten Rückmeldungen lassen eine sehr positive Entwicklung erkennen: Mit über 400 erfolgreich bearbeiteten Anfragen innerhalb eines Monats wird deutlich, dass das Angebot in der Bevölkerung gut angenommen wird. Der Chatbot wird als schnell, unkompliziert und verlässlich wahrgenommen.

Weiterbildung zur digitalen Agentin geplant

Für die Gemeinde Gersheim ist die Implementierung des Chatbots nur ein erster Schritt. Perspektivisch soll Gerda BürKI zu einem digitalen Agenten ausgebaut werden, der nicht nur Auskünfte gibt, sondern auch Bürgeranliegen direkt automatisiert bearbeitet. Indem er beispielsweise freie Termine finden, Hallen und Bürgerbüro-Termine buchen und zu Veranstaltungen direkt auch Tickets anbieten kann. Zugleich könnte die im Rahmen des Projekts entstandene Wissensbasis auch als Grundlage für weitere digitale Serviceangebote eingesetzt werden. Beispielsweise für einen Voicebot, der telefonisch Fragen rund um die Uhr beantwortet.

Der KI-Chatbot ist Bestandteil einer umfassenden KI-Offensive des Zweckverbands eGo-Saar. Als zentraler Digitalisierungspartner unterstützt der Verband die saarländischen Kommunen bei der Einführung und sinnvollen Nutzung Künstlicher Intelligenz. Die Erfahrungen der Kommunen – auch aus zwei weiteren KI-Pilotprojekten – bilden die Grundlage für tragfähige und skalierbare Lösungen, die der gesamten

kommunalen Familie im Saarland zugutekommen.

Gerda BürKI ist dabei mehr als ein technisches Tool, sie steht exemplarisch dafür, wie Digitalisierung die Verwaltungsarbeit konkret erleichtern und die Servicequalität erhöhen kann. So kann die Familie BürKI weiter wachsen und künftig auch in weiteren saarländischen Kommunen ihren Beitrag dazu leisten.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Februar 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: E-Partizipation, Künstliche Intelligenz, Zweckverband eGo-Saar, Chatbot, Gersheim, Neuraflow