Arnsberg

Bürger können Arni fragen

[07.10.2026] Bürger der Stadt Arnsberg müssen nun nicht mehr auf Öffnungszeiten achten, wenn sie eine Frage an die Stadtverwaltung haben, sondern können sich damit ab sofort an den KI-gestützten Chatbot Arni wenden.

Ihre digitale Transformationsstrategie hat die Stadt Arnsberg nach eigenen Angaben jetzt um einen wichtigen Baustein ergänzt: Auf der städtischen Website steht den Bürgerinnen und Bürgern ab sofort ein neuer digitaler Ansprechpartner zur Verfügung. Der KI-gestützte Chatbot namens Arni beantwortet Fragen rund um Verwaltungsleistungen, Veranstaltungen und weitere Themen aus Arnsberg – und das rund um die Uhr, verständlich und direkt.

„Wir wollen den Zugang zu Informationen vereinfachen, Wartezeiten verkürzen und den Dialog zwischen Verwaltung und Bürgern flexibler gestalten. Mit Arni schaffen wir einen zusätzlichen, niedrigschwelligen Zugang zur Stadtverwaltung – unabhängig davon, ob gerade Montagmorgen oder Sonntagabend ist“, erläutert Arnsbergs Bürgermeister Ralf Paul Bittner.

Arni versteht Fragen in natürlicher Sprache. Für seine Antworten greift der Chatbot auf geprüfte Inhalte der städtischen Website sowie auf weitere interne und externe Informationsquellen zurück und leitet Nutzende auch direkt zum entsprechenden Angebot weiter. Bei der Entwicklung des Chatbots wurde laut der Stadt Arnsberg besonderer Wert auf einen möglichst einfach zugänglichen Service gelegt. So antworte Arni automatisch in der Sprache, in der die Anfrage gestellt wurde, und könne Informationen auf Wunsch auch in leichter Sprache bereitstellen. Zudem ermögliche die integrierte Audiofunktion sowohl die Sprachein- als auch die Sprachausgabe. So könne der digitale Bürgerservice unabhängig von individuellen sprachlichen oder körperlichen Voraussetzungen genutzt werden.

Nutzende werden von der Stadt ausdrücklich dazu eingeladen, Hinweise oder Verbesserungsvorschläge zu Arni mitzuteilen. Das Feedback soll dazu beitragen, den Chatbot kontinuierlich weiterzuentwickeln und die Qualität des digitalen Services Schritt für Schritt zu verbessern.

(bw)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Arnsberg, Chatbot