

Antrag der FDP

# Einfache Fragen soll künftig ein Chatbot beantworten können

Mit der fortschreitenden Digitalisierung setzen die ersten Rathäuser auf sogenannte Chatbots zur Entlastung. Auch FDP-Stadtrat Alexander Liebel wünscht sich so einen Text-Assistenten für die Stadtverwaltung.

Bei einem Chatbot handelt es sich um ein Computerprogramm, das Fragen oder Zuschriften im Kundenservice automatisch beantworten kann. Auch ganze Chats kann diese Art Roboter – daher der zusammengesetzte Name – im Austausch mit Menschen hin- und herschreiben. Die Einrichtung eines Chatbots sei „ein wesentlicher Schritt in eine bürgerfreundliche Kommunikation“, schreibt Liebel in seinem Antrag an die Stadtverwaltung. Im Digitalkonzept der Verwaltung sind solche Schritte zur Künstlichen Intelligenz noch nicht konkret in Planung.

Chatbots übernehmen auf den Internetseiten von manchen deutschen Gemeindeverwaltungen bereits Aufgaben einer Auskunft. Man kann sie etwa schriftlich fragen,

wie man seinen Reisepass verlängert, wo es Grillplätze gibt oder welche Veranstaltungen am Wochenende stattfinden. In vielen Kundencentern von Unternehmen oder Behörden laufen Chatbots auch telefonisch. Allerdings berichten Kunden von zahlreichen Anlaufschwierigkeiten, wenn das Computersystem komplexere Fragen nicht erfasst oder an Formulierungen scheitert.

Zu den Städten, die bereits mit lernenden Bürger-Chatbots experimentieren, zählen beispielsweise Bonn, Würzburg oder Heidenheim. Für viele Internetnutzer ist das eine Spielwiese. In Heidenheim etwa wird Chatbot „Kora“ regelmäßig gefragt, was sein Lieblingsessen ist. Und „Kora“ hat sogar eine Antwort zu bieten: „Ich bin ein Chatbot und esse nichts. Aber ‚Schwäbische Mauldscha‘ sollen richtig gut sein ;)“. isa



Foto: Harald Sippel

A. Liebel