



Bürgerforum Nordhorn e.V. • Pfeilkrautweg 33 • 48531 Nordhorn

Stadt Nordhorn
Bürgermeister
Mitglieder des Stadtrates

Fraktion: B!FN
Vorsitzender: Kai Schmidt
Telefon: +49 (0)176 - 68 24 52 70
E-Mail: kai.schmidt@rat.nordhorn.de
Internet: www.buergerforum-nordhorn.de

Datum: 22.04.2024

Antrag der Fraktion Bürgerforum Nordhorn e. V.

„Chatbot“

Sehr geehrter Herr Bürgermeister, werte Ratsmitglieder,

für die nächste Sitzung des Ausschusses für Wirtschaft und Tourismus (WTA) stellen wir folgenden Antrag:

Die Verwaltung wird beauftragt, eine auf künstlicher Intelligenz basierende „Frage-Antwort-Lösung“ (Chatbot) auf der Internetseite der Stadt Nordhorn einzurichten. Eine Ausgabe bzw. Darstellung muss auch für mobilen Geräte optimiert sein.

Ferner wird die Verwaltung beauftragt zu prüfen, ob ein Frage-Antwort-Chatbot im Rahmen eines Förderprogramms umgesetzt werden kann.

Begründung

Ein Chatbot entspricht einem Computerprogramm, das sich per Text oder Sprache mit der fragenden Person unterhalten kann. Chatbots basieren oft auf künstlicher Intelligenz (KI). Das bedeutet, sie können eine Frage verstehen und versuchen mit passenden Antworten zu helfen. Sogenannte Chatbots werden oft auf Webseiten verwendet, um zunächst unstrukturierte Anliegen der Interessenten und Anfragenden zu kanalisieren und im günstigsten Fall automatisiert zu beantworten.

So ein System gibt rund um die Uhr Antworten; schnell, einfach, unmittelbar im Chat und direkt auf der Internetseite der Stadt Nordhorn und unabhängig von Öffnungszeiten. Chatbots können somit viele verschiedene Interaktionen zwischen öffentlicher Verwaltung und Bürgern unterstützen.

Die Vorteile eines Chatbots innerhalb der öffentlichen Verwaltung sind vielfältig:

1. Bei Verwendung von Informationen von der Website kann ein Chatbot entsprechende Verweislinks und Quellen angeben, damit weiterführende Details dort nachgelesen werden können. Ferner kann ein Chatbot Aufgaben automatisieren z. B. bei der Beantwortung häufig gestellter Fragen (FAQs). Das Unterstützungssystem trägt somit zur Entlastung der

Seiten 1 von 2



Mitarbeitenden der Stadtverwaltung bei mit der Folge, dass die Mitarbeiter sich auf andere und ggf. wichtigere Aufgaben konzentrieren können.

2. Chatbots vereinfachen den Informationsaustausch mit dem Bürger erheblich. Durch die daraus resultierende Verkürzung der bürokratischen Prozesse und ein verbessertes Antragswesen werden die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung weiter entlastet.
3. Durch den Einsatz von Chatbots kann die Kontaktaufnahme der Bürger per Brief, Telefon, E-Mail, Webformular, Chat oder persönlich reduziert werden, so dass die Verwaltung weniger direkte Anfragen hat.
4. Bürger können zukünftig schneller und flexibler auf gewünschte Informationen zugreifen und Unterstützung bei Fragen zu Antragsdokumenten erhalten.
5. Chatbots können Bürger rund um die Uhr Informationen und Unterstützung bieten, unabhängig von den Öffnungszeiten.

Wir sehen unseren Antrag als Beitrag zum zukunftsorientierten Gestalten der Verwaltung. Die Stadt kann so den Bürgerinnen und Bürgern ein besseres Serviceerlebnis bieten. Völlig unstrittig ist dabei, dass ein Chatbot selbstverständlich nicht das persönliche Gespräch in Form einer Beratung oder eines Service seitens der Mitarbeitenden ersetzen soll. Der Chatbot hat lediglich vielmehr eine unterstützende Funktion. Gute Beispiele finden sich unter anderem hier:

<https://digital.hamburg.de/digitale-stadt/chatbot-frag-den-michel-649664>

<https://www.wuerzburg.de/chatbot>

<https://www.heidelberg.de/hd/HD/Rathaus/frag+hardi++der+chatbot+der+stadt+heidelberg.html>

Wie in den o.g. Beispielen ersichtlich nutzen bereits Städte und Gemeinden diese Hilfe in Form von KI. Wir möchten, dass dieses Vorhaben nun auch in Nordhorn umgesetzt wird. Daher werden wir um Unterstützung für diese Investition.

Für weiterführende Informationen und Diskussionen stehen wir selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Kai Schmidt

Kai Schmidt
Fraktionsvorsitzender