Bremen

Chatbot im Bürgerservice

[09.09.2019] Häufig gestellte Bürgerfragen könnte in Bremen künftig ein Chatbot beantworten. Entwickelt wird er vom Technologie-Zentrum Informatik und Informationstechnik (TZI) an der Universität Bremen.

Das Technologie-Zentrum Informatik und Informationstechnik (TZI) der Universität Bremen wird einen Chatbot für den Bremer Bürgerservice entwickeln. Wie das TZI mitteilt, wurde es vom Senator für Finanzen mit der Erforschung eines Chatbots beauftragt, der Textnachrichten automatisch verarbeitet. Ziel sei die Entwicklung eines prototypischen digitalen Assistenten, der mit Bremer Bürgern erprobt wird. Der Chatbot soll häufig gestellte Fragen zu Dienstleistungen, etwa zur Ausstellung eines Personalausweises beantworten. Um den Bürgerservice zu optimieren, wird das Anfrageverhalten der Nutzer anonym dokumentiert, analysiert und aufbereitet. Die Mitarbeiter des Bremer Bürgertelefons werden von Anfang an in das Projekt eingebunden, berichtet das TZI. „Wir möchten den Service für die Bürgerinnen und Bürger mit einem zusätzlichen Informationskanal verbessern“, erklärt Finanzstaatsrat Hans-Henning Lühr. „Der Vorteil: Der Chatbot ist rund um die Uhr erreichbar. Das bewährte Angebot des Bürgertelefons Bremen bleibt erhalten.“

Die Wissenschaftler der Universität Bremen setzen bei dem Projekt auf die am TZI entwickelte IDA-Chatbot-Technologie, teilt das Technologie-Zentrum weiter mit. IDA könne sich mithilfe von maschinellen Lernverfahren (ML) weitgehend selbst trainieren, indem beispielsweise Informationen von Websites oder Broschüren analysiert werden. „Das System bietet aber auch die Möglichkeit, das erworbene Wissen gezielt zu kontrollieren und zu erweitern – dazu stellt es die gelernten Zusammenhänge übersichtlich und verständlich auf einer Website dar“, erläutert Nina Wenig, welche die Technologie gemeinsam mit Dirk Wenig entwickelt hat. „So wird unter anderem vermieden, dass der Chatbot sich eigenständig Antworten aneignet, die im Umgang mit den Kunden unerwünscht wären.“ Die IDA-Chatbot-Technologie ist laut TZI so konzipiert, dass sie sich mit vergleichsweise geringem Aufwand für unterschiedliche Zwecke einsetzen lässt.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Bremen, Bürgerservice, Chatbot, Hans-Henning Lühr, künstliche Intelligenz (KI), Universität Bremen