Materna

Chatbots auf dem Vormarsch

[18.11.2020] Chat- und Voicebots kommen nun vermehrt im öffentlichen Sektor zum Einsatz – und das aus gutem Grund. Denn die Technologie bietet viele Vorteile für Bürger und Verwaltungsmitarbeiter.

Chatbots und Voicebots haben in diesem Jahr einen enormen Aufschwung erlebt. Zum einen ist die Technologie inzwischen etabliert. Zum anderen verzichten die Menschen Corona bedingt auf persönliche Kontakte und greifen vermehrt auf virtuelle Assistenten zurück. Die Technologie bietet der Verwaltung zahlreiche Vorteile. Dies hat zum Beispiel auch die Bundesverwaltung erkannt und den Chatbot C-19, besser bekannt als der Corona-Chatbot, bereitgestellt. Dieser liefert zu jeder Zeit Informationen, Aktuelles und Handlungsweisen im Rahmen der Covid-19-Pandemie – vollständig und ressortübergreifend. Ein weiteres Beispiel ist der digitale Assistent Guido des Gewerbe-Service-Portal.NRW des nordrhein-westfälischen Ministeriums für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Verwaltung. Guido unterstützt bei allen Fragen rund um die Gewerbeanmeldung.

Zwei Seiten profitieren

Von dem Einsatz profitieren gleich zwei Seiten – die Verwaltungsmitarbeiter und die Bürger. Das Personal in der Verwaltung wird nachhaltig entlastet. Ein Chatbot beantwortet wiederkehrende Fragen immer einheitlich, kann Termine vereinbaren, hilft beim automatisierten Vorausfüllen von Formularen und Anträgen sowie vielem mehr. Gleichzeitig profitieren Bürger vom Einsatz eines Bots: Warte- und Antwortzeiten verkürzen sich und Wege zu Behörden und Ämtern können reduziert werden. Chat- oder Voicebots helfen, Fehler zu vermeiden, da die digitalen Assistenten selbst passende Unterlagen vorsortieren und bereitstellen können. Chatbots sind eine moderne Kommunikationsform, die auch mehrsprachig konzipiert werden kann.

Anwendung und Aufbau

Die Anwendungsmöglichkeiten eines Chatbots sind zunächst unbegrenzt – ob nun für ein bestimmtes Ressort, einen bestimmten Kontaktpunkt (zum Beispiel die Website oder einen Social Media-Auftritt) oder für die interne und externe Kommunikation. Umso wichtiger ist es, die Ziele und den Einsatzweck eines Chatbots präzise festzulegen. Genau das macht den Erfolg von digitalen Assistenten wie Guido und dem Corona-Bot aus: Sie haben eine eindeutige Ausrichtung. Gleichzeitig müssen die angestrebten Fertigkeiten festgehalten werden. Soll der Chat- oder Voicebot etwa nur kommunizieren oder auch bei der Recherche und dem Vorausfüllen von Formularen unterstützen?
Sobald die Ziele und zu kommunizierende Inhalte feststehen, werden die Dialoge und die damit verbundene Didaktik des digitalen Assistenten konzipiert. Mit welcher Tonalität und Wortwahl soll etwa kommuniziert werden und in welcher Art und Weise sollen Bürger adressiert werden? Auch hier gilt es, eine genaue Struktur festzulegen. Im letzten Schritt wird das Aussehen des Chatbots definiert und es kann mit dem Aufbau begonnen werden.

Mehrgleisig fahren

Grundsätzlich gilt, dass eine Behörde auch mehrere Chat- oder Voicebots einsetzen kann. Die Entscheidung für einen oder gleich für mehrere digitale Assistenten hängt wesentlich vom Umfang der

Inhalte ab. So kann beispielsweise auch ein einziger Chatbot für alle Anforderungen konzipiert werden. Ein dann wahrscheinlich riesiger Chatbot birgt allerdings das Risiko, dass die zugrundeliegende Dialoglogik die Pflege sehr unübersichtlich macht. Um dieses Risiko zu vermeiden, können Behörden alternativ viele kleine Chatbot-Lösungen einsetzen, die über ein einheitliches Redaktionssystem miteinander verbunden sind.
Für das kontinuierliche Trainieren und Pflegen des digitalen Assistenten empfiehlt es sich, eine Lösung zu nutzen, die auch Personen ohne technischen Hintergrund bedienen können – zum Beispiel ein Chatbot-Redaktionssystem. Eine solche Lösung besitzt eine strukturierte, einfache Benutzeroberfläche und signalisiert dem Redaktionsteam, sobald ein Dialog fehlerhaft ist. Gezielte redaktionelle Freigabeprozesse im Vier-Augen-Prinzip minimieren potenzielle Fehlerquellen, insbesondere inhaltlicher Natur.

Klare und verständliche Antworten

Ein Beispiel für eine solche Lösung ist der Chatbot des SPD Unterbezirks Remscheid, der in Zusammenarbeit mit Materna speziell für die NRW-Kommunalwahl 2020 konzipiert wurde. Kern des Systems war der komplette Umfang des 25-seitigen Wahlprogramms. Der Chatbot umfasste rund 25 so genannte Intents. Das sind Themen oder Kategorien, nach denen Nutzer typischerweise fragen. Für jede Kategorie wurden die relevanten Inhalte definiert, wie beispielsweise Bildung, Wirtschaft und Gesellschaft. Auf alle Fragen lieferte der Chatbot klare und verständliche Antworten. Nutzer mussten also nicht lange suchen, sondern erhielten in kleinen Happen direkt die gewünschten Informationen zu den wichtigen Themen des Wahlkampfs.
Nicht nur der Hype um Technologien der Künstlichen Intelligenz, sondern auch die Gewohnheit der Nutzer an die stete Erreichbarkeit von Verwaltungen wird dazu führen, dass Bürger nicht mehr auf den Einsatz der lieb gewonnen digitalen Assistenten verzichten möchten.

()

Stichwörter: Panorama, Materna, Chatbot, künstliche Intelligenz