

Fachbereich Zentrale Dienste, Digitales, Bürgerservice und Soziales
3071/VIII

Gremium: Ausschuss für Digitales und öffentlich
Bürgerbeteiligung
Sitzung am: 14.03.2024

Künstliche Intelligenz: Der Siegburger Chatbot

Sachverhalt:

Seit Ende November ist der Siegburger Chatbot, basierend auf der KI, auf der Startseite von www.Siegburg.de eingebunden. Dieser beantwortet rund um die Uhr Fragen seitens der Bürgerschaft zu städtischen Dienstleistungen, Veranstaltungen, Neuigkeiten, Ratsinformationen, sowie weiteren Fragen rund um Siegburg.

In diesem Zusammenhang wird auch auf den Beschluss Nr.40/2023 aus der Sitzung vom 25.9.2023 verwiesen, mit dem die Verwaltung beauftragt wurde, eine Projektarbeit zum Thema „Einsatzmöglichkeiten von KI-Technologie in den Kommunen“ zu initiieren.

Im Januar 2024 hat der Chatbot **2.549 Fragen in 717 Konversationen** beantwortet. Dies entspricht einer durchschnittlichen Rate von etwa **23 Gesprächen pro Tag** mit durchschnittlich drei bis vier Fragen pro Gespräch. Im Vergleich zum Vormonat ist dies eine Steigerung von 130%.

Die Konversationen finden bislang zu 89,8% unter der Woche statt, am Wochenende (samstags und sonntags) sind dies 10,2% der Konversationen. 81% der Anfragen werden tagsüber zwischen 8:00 und 18:00 Uhr gestellt, 19% der Anfragen abends/nachts/frühmorgens zwischen 18:00 und 8:00 Uhr.

Im Januar hat der Chatbot Antworten in **22 unterschiedlichen Sprachen** gegeben. Etwa 94,7% der Fragen wurden in Deutsch beantwortet. 54 Antworten wurden auf Englisch verfasst, 30 in Ukrainisch, 7 in Spanisch, jeweils 6 in Französisch und Arabisch sowie 28 Antworten in weiteren Fremdsprachen.

Neben dem Ausbau dieses Chatbots wird die Verwaltung im Sinne des o.g. Beschlusses das Thema KI weiterverfolgen.

Zur Sitzung des Ausschusses für Digitales und Bürgerbeteiligung am 14.3.2024.

Siegburg, 26.2.2024