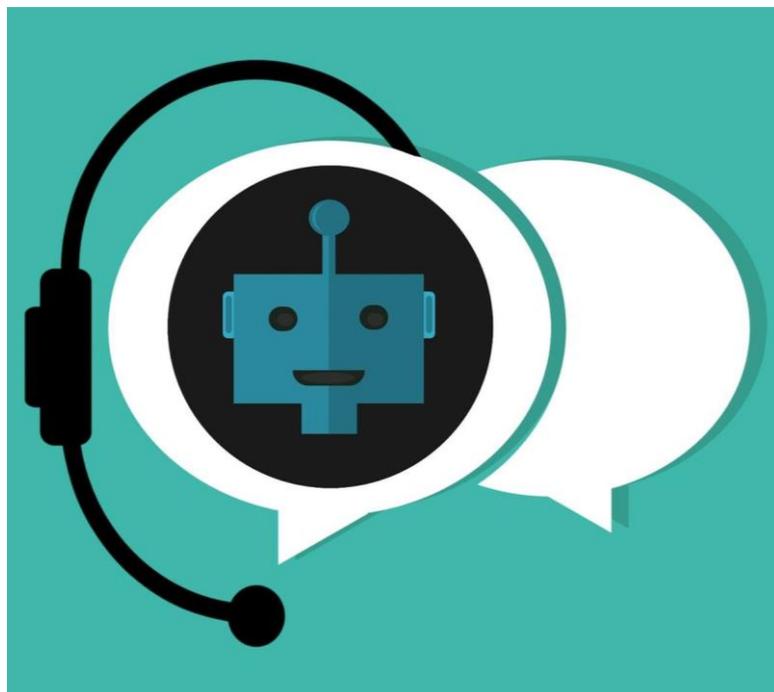


Chatbot für Einbürgerungen



Symbolbild

Nicht neu ist die Frage, wie man bei repetitiven Arbeiten Zeit sparen kann. Relativ neu ist die Antwort darauf: dank Chatbots in der Verwaltung. Diese kleinen Helfer können mittels Ansätzen von maschinellem Lernen Antworten auf wiederkehrende Fragen liefern. In einem Pilotprojekt für die ersten Abklärungen bei Einbürgerungsverfahren soll ein erster Chatbot in der Stadt Winterthur eingesetzt und getestet werden.

Chatbots kommen in der Privatwirtschaft immer häufiger zum Einsatz. Ihre Vorteile sollen nun auch Verwaltungen nutzen können, um effizienter zu arbeiten. Dies ist aber nicht so einfach, weil Fragen betreffend den Datenschutz und interne Abläufe aufgeworfen werden. Mit diesem Pilotprojekt will deshalb die Stadt Winterthur Erfahrungen sammeln und Erkenntnisse für den Einsatz von Chatbots auch in anderen Bereichen der Verwaltung gewinnen.

Der Chatbot ist bei diesem Projekt ein automatisierter Agent, der den Einbürgerungswilligen Standardfragen stellt und je nach Antwort darauf reagieren kann. Er ist also nicht nur da, um Informationen zu geben und zu erhalten, sondern auch, um nachzuhaken, wenn die Antwort nicht klar ist.

Die Stadt Winterthur prüft auch weitere Einsatzmöglichkeiten für Chatbots innerhalb der Stadtverwaltung geprüft.

Zuständigkeit

Für dieses Smart-City-Projekt ist die [Fachstelle Smart City](#) zuständig.