

CSU-Fraktion, Unterer Graben 77, 85049 Ingolstadt

Herrn Oberbürgermeister  
Dr. Christian Scharpf

Datum 07.05.2024

Telefon (0841) 9 38 04-15

Telefax (0841) 9 38 04-24

E-Mail [fraktion@csu-ingolstadt.de](mailto:fraktion@csu-ingolstadt.de)

### **Einführung von Chatbots bei der Stadtverwaltung -Antrag der CSU-Stadtratsfraktion vom 07.05.2024-**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

die CSU-Stadtratsfraktion stellt folgenden **Antrag**:

- 1) Die Stadt Ingolstadt und ihre Tochtergesellschaften führen zur Verbesserung des Bürgerservices und der Entlastung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Chatbots ein, die eine Lotsen- und Informationsfunktion für die Bürgerinnen und Bürger für alle Ämter und Tochtergesellschaften übernehmen.
- 2) Hierbei sollen nicht nur textgestützte Chatbots zum Einsatz kommen, sondern Chatbots, die sowohl Sprachverstehen als auch Sprachausgabe beherrschen und damit akustisch kommunizieren.
- 3) Wie andere Städte auch, gibt die Stadt Ingolstadt ihrem / ihren Chatbot/s einen eingängigen Namen.

#### **Begründung:**

Die Stadt Ingolstadt ist im Bereich Digitalisierung „Verwaltung“ im bitkom e.V. Smart City Index stark zurückgefallen. Gleichzeitig wird die Gewinnung neuer Mitarbeiter immer schwieriger, bestehende Mitarbeiter können durch Chatbots also entlastet werden. Chatbots sind eine kostengünstige Alternative, um Lotsen- und Hinweisfunktionen für Bürger zu erfüllen.

Wichtig bei der Einführung von Chatbots ist, dass diese mehrere Sprachen beherrschen, um auch allen fremdländischen Ingolstädter Bürgerinnen und Bürger zu dienen und keine Sprachbarrieren aufzubauen. Gleichzeitig soll der Chatbot Text to Speech (TTS) und Automatic Speech Recognition System (ASR) beherrschen, um nicht nur textbasierte Ausgaben und Chats zu ermöglichen, sondern auch gesprochene Sprache zu verstehen und mittels akustischer Sprachausgabe Bedienungs-Hürden (z.B. für Menschen mit Behinderung) abzumindern.

Regionale Unternehmen wie beispielsweise VAIBRANT (<https://www.vaibrant.de/>) aber auch große Telekommunikationsanbieter haben Standard-Lösungen für Kommunen im Sortiment und setzen sie beispielsweise bereits bei der Marktgemeinde Gaimersheim erfolgreich ein.



### **Startseite - Markt Gaimersheim**

Gleiches auch in der Gemeinde Dettelbach (<https://dettelbach.gemeinde-entwickler.de>) und in anderen Standorten (u.a. Landkreis Regensburg: <https://www.landkreis-regensburg.de/buergerservice/online-services/bot/> ; Stadt München: <https://muenchen.digital/meldungen/chatbot-technologie.html>)

Für die CSU-Stadtratsfraktion

gez.  
Franz Wöhrl  
Fraktionsvorsitzender

gez.  
Dr. Matthias Schickel

gez.  
Dr. Christian Lösel