

„Eine Waschmaschine ist kein Sperrmüll“

Chatbot kann Fragen von Bürgern beantworten – Vorführung zeigt: Er ist erstaunlich clever – In ein paar Monaten soll er online gehen

Von Jannik Wilk

„Hallo, wer bist Du denn?“, tippt Ralf Lüling in seinen Laptop und drückt auf Enter. „Ich bin der digitale Bürgerassistent“, antwortet der kleine Roboter, der die versammelten Journalisten im Sitzungssaal des Rathauses als Leinwandprojektion anblickt. „Und was machst Du hier? – „Ich bin hier, um Ihnen zu helfen.“ Gemeinsam mit Gründer und CEO Jonas Andrulis stellte Lüling, Angestellter des Heidelberger Tech-Start-ups Aleph Alpha, am Freitag das neueste Projekt der Stadtverwaltung vor: einen Chatbot, der den Bürgern jede Frage beantworten soll. Na gut: fast jede.

Oberbürgermeister Eckart Würzner, der der Präsentation gemeinsam mit Philipp Lechleiter, Abteilungsleiter „Digitale Stadt“, beiwohnte, erklärte, wie es zu dem Heidelberger Chatbot gekommen ist: „Es gibt Hunderte, Tausende von unterschiedlichen Fragen, die die Bevölkerung jeden Tag an uns hat. Das konnten wir bisher gut über die Bürgerämter, über unsere Hotlines, über Mail beantworten.“ Die Geschwindigkeit und Qualität aber, die der „virtuelle Bürgerassistent“ liefern soll, erreiche man damit nicht. Aber es geht auch darum, der Bürgerschaft den Alltag zu erleichtern.

Dafür holte sich die Stadt Aleph Alpha ins Boot – ein Heidelberger Start-up, das seit 2019 im Technologiepark an KI-Systemen tüftelt. Binnen weniger Monate hat Aleph Alpha der Stadt den „fortschritt-



Heidelbergs virtueller Assistent soll es mit Siri und Alexa aufnehmen können. Philipp Lechleiter, OB Würzner, Jonas Andrulis und Ralf Lüling bei der Präsentation (v.l.). Foto: Alex

listen virtuellen Bürgerassistenten der Welt“ gebastelt, wie Jonas Andrulis, Gründer und Geschäftsführer des Start-ups, behauptet. Und der, davon ist Andrulis überzeugt, funktioniert „jenseits bereits existierender Chatbot-Technologie“.

Um mit Amazon, Apple und Co. mitzuhalten, setzen Andrulis und sein Team auf eine Künstliche Intelligenz, die gelernt hat, die Strukturen und Zusam-

menhänge unserer Welt zu verstehen – ganz von alleine. „Wir lassen die KI die gesamten, von Menschen erstellten Texte lesen: Bücher, Wikipedia, das Internet, öffentliche Dokumente. Dadurch lernt sie ein Sprachverständnis, das ähnlich ist wie das von uns Menschen.“ Der Vorteil: Sie könnten auch den Kontext lesen.

Was das konkret bedeutet, führte Mitarbeiter Ralf Lüling vor. Lüling erzählt: „Ich habe Sperrmüll zu entsorgen“ – im Original mit einem Tippfehler: „Serrmüll“. Auf der linken Seite des Chatfensters, wo eben noch der kleine Roboter schwebte, erscheint eine Mülltonne. Der Bot berichtet Lüling, dass man Sperrmüll in der Regel über die Abfallwirtschaft und Stadtreinigung Heidelberg entsorgen könne. Es folgt ein Link, der auf die entsprechende Internetseite der Stadt Heidelberg führt. Seine Antworten bezieht der Chatbot ausschließlich aus den von der Stadt veröffentlichten Informationen. Das ist wichtig, weil seine Auskunft rechtlich verbindlich sein muss.

„Und was ist mit meiner Waschmaschine?“, fragt Lüling den Bürgerassis-

tenten. Der belehrt den Unwissenden: „Eine Waschmaschine ist kein Sperrmüll.“ Lüling fragt schnippisch zurück: „Sondern?“ – „Eine Waschmaschine ist ein Elektrogerät.“ Natürlich weiß der Roboter auch, wie man dieses entsorgt.

Ähnlich funktioniert der Chatbot bei Anfragen anderer Art: „Hilfe, es brennt.“ Der Chatbot bittet, sich bei der Feuerwehr zu melden. „Da stibitzt gerade jemand meinen nagelneuen Mercedes AMG“ – „Bitte rufen Sie die Polizei (110) an“ – „Und ich habe mir das Bein gebrochen.“ Der Chatbot verweist auf den Rettungsdienst.

Die Möglichkeiten des Gesprächs mit dem Bürgerassistenten sind riesig. Im Grunde ist alles denkbar, was man eine Stadtverwaltung so fragen kann: Anfragen zu Bewohnerparkausweisen, Gebühren, den Entschlüssen des Gemeinderats – auch ob Bürger nächste Woche im Restaurant eine Maske tragen müssen, soll der Bot beantworten können.

Der Chatbot kostet die Stadt Heidelberg 20 000 Euro. Ein Schnäppchen, wenn man Andrulis glaubt. Der Heidelberger Bürgerassistent sei ein Pilotprojekt, erklärte er. Ist der Bot erst entwickelt, kann Andrulis die Technologie in die ganze Welt verkaufen. Noch läuft die Testphase, der Chatbot soll aber schon bald auf der Internetseite der Stadt Heidelberg online gehen. Oberbürgermeister Würzner baut auf September – eine eher konservative Schätzung, meint ein Mitarbeiter der Stadtverwaltung.