



Pressemitteilung

Mittwoch, 15. Dezember 2021

Chatbot „Nordi“ jetzt auch beim Betriebsamt in Aktion. Stadt Norderstedt weitet digitale Services kontinuierlich aus

Norderstedt. „Nordi“ Wissen wächst: Ab sofort können alle Norderstedter*innen nicht nur auf der Homepage der Stadt Norderstedt rund um die Uhr den Chatbot „Nordi“ nutzen, um Auskünfte aus dem Rathaus zu erhalten. Auch auf der Webseite des Betriebsamtes der Stadt Norderstedt ist der fleißige Helfer und Ratgeber künftig zu finden. Norderstedts Oberbürgermeisterin Elke Christina Roeder und Norbert Weißenfels, Amtsleiter „Interne Digitale Dienste“, haben den Chatbot jetzt offiziell für die Seite www.betriebsamt-norderstedt.de freigeschaltet. Norderstedt ist zusammen mit Kiel erst die zweite Stadt in Schleswig-Holstein, die einen Chatbot für Verwaltungsauskünfte anbietet und somit ein digitaler Vorreiter im nördlichsten Bundesland.

Mit dem inzwischen bewährten digitalen Assistenten können viele sogenannte „First-Level-Fragen“ zu behördlichen Themen schnell, effizient und automatisiert direkt im Chat geklärt werden. Anwender*innen können somit ihre Fragen von daheim oder unterwegs per Smartphone, Tablet oder PC an den Chatbot stellen und erhalten, ähnlich wie bei einer gängigen Messenger-Dialogsituation, rund um die Uhr Auskünfte zu ihren Anliegen.

„Nordi hat uns gut durch die Pandemie-Zeit gebracht und den Menschen rund um die Uhr viele wichtige Auskünfte geben können, unter anderem auch zur Corona-Situation“, sagt Oberbürgermeisterin Elke Christina Roeder. Der Chatbot sei im Frühjahr 2020 zwar klein gestartet, habe inzwischen aber sehr vieles automatisiert hinzugelernt und inzwischen mehr als 20.000 Anfragen von den Norderstedter*innen beantwortet. „Wir gehen nun den nächsten Schritt und setzen den Chatbot auch für die Themen des Betriebsamtes ein. Auch hier wird er schrittweise hinzulernen und so den Service für die Norderstedter*innen spürbar verbessern“, so die Verwaltungschefin. Amtsleiter Norbert Weißenfels erklärt, dass dieser zusätzliche Infokanal schon bald eine deutliche Service-Verbesserung für die Kund*innen des Betriebsamtes darstellen wird, da der Chatbot schnell dazulernen. Ähnlich wie bei der Seite der Stadt Norderstedt würden auch für das Betriebsamt zunächst die zentralen Themen im Fokus stehen.

„Das Thema Abfall ist immer ein wichtiger Bereich für eine Stadt. Das Betriebsamt informiert bereits umfassend über eine Hotline, diese ist aber nicht 24 Stunden am Tag besetzt. Hier wird Nordi also ergänzend arbeiten und dabei mit neuer Technik an den Start gehen“, sagt der Amtsleiter. „Nordi“ wird künftig eigenständig bei Anfragen auch ganze Webseiten durchsuchen und als Rechercheur für die



Nutzer*innen tätig werden. Er wird nach der eigenen Recherche den Nutzenden weiterführende Links zu relevanten Informationen anbieten, etwa direkt zum Mängelmelder der Stadt Norderstedt führen. „Wir befinden uns hierbei noch in der Testphase, aber diese Fähigkeit, eigenständig zu recherchieren und somit komplexere Aufgaben zu lösen, wird den Chatbot nochmals aufwerten“, sagt Nobert Weißenfels. Es sei die nächste Stufe künstlicher Intelligenz, die hier zum Einsatz komme. Das Ziel sei es, dass die Anwender*innen nach einer ersten Suchanfrage mit möglichst zwei oder drei Klicks zum Ziel kommen.

Die Stadt Norderstedt weitet darüber hinaus ihre digitalen Services weiter aus. So können Verkehrsteilnehmende, die mit ihrem Fahrzeug zu schnell unterwegs gewesen sind und geblitzt wurden, künftig über www.norderstedt.de/OA bei einer Verwarnung in digitaler Form ihre Anhörung erledigen, statt wie bisher auf postalischem Wege. Diese den Datenschutz gewährleistende digitale Bearbeitungsform (in Kooperation mit dem Landes-Anbieter Dataport) erfolgt über die Bereitstellung fallbezogener und individueller Zugangsdaten. „Dies ist ein weiterer Service, der Papier und auch Zeit spart“, sagt Verwaltungschefin Elke Christina Roeder.

Die Stadt Norderstedt will im Laufe des Jahres 2022 schrittweise zusätzliche digitale Service-Angebote machen und bestehende Angebote weiter ausbauen. Bis Ende 2022 sollen zudem die seit mehreren Jahren in Vorbereitung und Umsetzung befindlichen digitalen Aufgaben im Kontext des vom Gesetzgeber initiierten Online-Zugangsgesetzes umgesetzt sein. 33 von insgesamt 575 Aufgaben, die bis Ende 2022 in digitaler Form vorliegen sollen, werden hierbei von der Stadt direkt, teils in Kooperationen mit Ländern und Kommunen, realisiert. Mitte 2022 will die Stadt Norderstedt in diesem Zusammenhang etwa das Baugenehmigungsverfahren in digitaler Form anbieten. Dann sollen Interessierte vom Carport bis zum großen Industriekomplex möglichst alle relevanten Prozesse online abwickeln. „Dies ist eine Mammutaufgabe und auch eine äußerst komplexe und juristisch anspruchsvolle Aufgabe. Wir befinden uns auch hier momentan in Kooperation mit dem Land Mecklenburg-Vorpommern in einer Pilotphase, sind aber in der Summe auf einem guten Weg“, so die Oberbürgermeisterin.