

Smart Assistent - Smart Region Weinviertel Ost

THEMENBEREICH | INNOVATION

UNTERGLIEDERUNG | LEADER | GEMEINDEENTWICKLUNG | INNOVATION

PROJEKTREGION | NIEDERÖSTERREICH

LE-PERIODE | LE 14-20

PROJEKTLAUFZEIT | 2022-2023

PROJEKTKOSTEN GESAMT | 154037,76€

FÖRDERSUMME AUS LE 14-20 | 92422,66€

MASSNAHME | FÖRDERUNG ZUR LOKALEN ENTWICKLUNG (CLLD)

TEILMASSNAHME | 19.2. FÖRDERUNG FÜR DIE DURCHFÜHRUNG DER VORHABEN IM RAHMEN DER VON DER ÖRTLICHEN BEVÖLKERUNG BETRIEBENEN STRATEGIE FÜR LOKALE ENTWICKLUNG

VORHABENSART | 19.2.1. UMSETZUNG DER LOKALEN ENTWICKLUNGSSTRATEGIE

PROJEKTRÄGER | LEADER REGION WEINVIERTEL OST

KURZBESCHREIBUNG

Beim Projekt „SMART ASSISTENT“ wird den Gemeinden digitale Assistenz zur Verfügung gestellt, um ihnen die tägliche Arbeit durch Automatisierung von einfachen Arbeitsabläufen zu erleichtern. Die dafür notwendige Software ist bereits vorhanden - diese Bots (Roboter) müssen jedoch, wie auch ihre menschlichen Kolleg:innen, für ihre Tätigkeit angelernt werden. Für einzelne Gemeinden weder machbar noch finanzierbar, daher wird im Rahmen dieses Projektes der Bot speziell für die Bedürfnisse der Gemeinden „ausgebildet“. Vorhandene Informationen aus öffentlich abrufbaren Datenbanken werden über zentrale Schnittstellen abgefragt, für diverse Gemeindekompetenzen eine FAQ-Datenbank aufgebaut und die Informationen über Chatfunktion auf Gemeindeapps, Sprachassistent Alexa oder Chatbot auf der Gemeinde-Webseite abgefragt.

AUSGANGSSITUATION

Im Rahmen des LEADER-Projektes „Smart Region Weinviertel Ost - Smart Government“ wurden durch die LEADER Region Weinviertel Ost eine Fülle an Grundlagen erhoben, unter anderem zu Prozessabläufen innerhalb der Gemeindeverwaltung als wie auch im Bürgerservice. Dazu wurde eine Umfrage durchgeführt mit der wesentlichen Erkenntnis: In den Gemeindeverwaltungen werden die Aufgaben immer mehr und vielfältiger, sowie Anfragen und Hilfestellungen zu allgemeinen Themenbereichen immer mehr.

Diese Anfragen sind oftmals sehr einfach zu beantworten, stören aber trotzdem den Arbeitsablauf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Gemeindeverwaltungen. Mit der Digitalisierung kommt auch der Trend zu digitalen Assistenzen, die immer gleichartige wiederkehrende Aufgaben erledigen und Informationen weitergeben können. Hinzu kommt, dass zwar ein umfangreiches Informationsangebot auf den Internetseiten der diversen zuständigen Stellen zur Verfügung gestellt wird, jedoch von den Bürgerinnen und Bürgern oftmals nicht gefunden wird. Weiters ist es der Fall, dass komplexe Inhalte nur verschachtelt auf Internetseiten dargestellt werden können daher ebenfalls nicht oder bestenfalls nur schwer gefunden werden. Heutige Systeme können dank künstlicher Intelligenz natürliche Sprache verstehen und daher die Bedeutung einer Fragestellung erkennen. Dies hilft, Informationen zielgerichtet und punktgenau zu beantworten.

ZIELE UND ZIELGRUPPEN

Die LEADER Region Weinviertel Ost möchte sich über die nächsten Jahre zu einer Smart Region weiterentwickeln. Die Bereitstellung eines digitalen Assistenten soll sowohl die Gemeindeverwaltung unterstützen als auch durch die 24/7-Verfügbarkeit das Service für die Bürgerinnen und Bürger erhöhen. Ziel des Projektes war es, einen Chatbot für die Gemeinden der LEADER Region Weinviertel Ost zu erstellen, der diverse Antworten zu Gemeindethemen beantworten kann.

Durch den Bot ist es für die Bevölkerung noch einfacher schnell und unkompliziert Informationen zu Amtswegen und der Gemeindeverwaltung einzuholen. Eine (Chat-)Funktion auf den Gemeinde-Webseiten bietet den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit Fragen rund um das Leben in der Gemeinde, der Gemeindeverwaltung sowie zu Amtswegen zu stellen, die automatisiert beantwortet werden. Die neue digitale Mitarbeiterin arbeitet vollautomatisch und rund um die Uhr.

PROJEKTUMSETZUNG UND MASSNAHMEN

Die in der Projektentwicklung definierten Themenfelder Niederösterreichische Bauordnung, Kindergarten/Schule, Gemeindeabgaben, Müllentsorgung, Hundeanmeldung/Listenhunde und Nachbarschaftsrecht wurden umgesetzt und stehen im Bot zu Verfügung, sowie eine Erweiterung aufgrund von Nutzeranfragen. Die Bot-Konversationen der Bevölkerung werden laufend gesichtet und entsprechende Fragen-Antwortsets ergänzt. Eine besondere Herausforderung des Projektes war die Individualisierung der Gemeinden, da diese teilweise sehr unterschiedliche Strukturen haben (zum Beispiel Müllabfuhrzonen, Katastralgemeinde etc.). Dies wurde durch entsprechende Individualisierungsfelder gelöst. Die meisten Chatbotinhalte wurden zentral für alle Gemeinden erarbeitet, bei der Eingabe von individuellen Informationen zu der Gemeinde waren allerdings die Gemeindemitarbeiter gefordert. Dies wurde teilweise sehr schleppend gewartet, daher wurden im Rahmen des Projektes entsprechende Fallbacks entwickelt, damit der Bot auch trotz fehlender Informationen brauchbare Antworten liefert.

Je mehr die Gemeinde an Informationen zur Verfügung stellt, desto qualitativ hochwertiger kann das Bot-System eine Antwort auf Nutzerfragen geben.

ERGEBNISSE UND WIRKUNGEN

Durch eine breite Öffentlichkeits-Arbeit des LEADER-Teams konnte die Bekanntheit des Chatbots in der Bevölkerung rasch gesteigert werden.

Nutzer:innendaten: Jänner 2022 – Dezember 2023 gab es 9.325 Konversationen und 91.406 Nachrichten (Ausgaben durch den Chatbot an den User)

Stand Frühjahr 2024: Nutzung von rund 500-600 Fragen pro Woche, Tendenz steigend.

Der Bot ist auch nach Projektende auf den Webseiten der Gemeinden verfügbar und wird durch die Zusammenarbeit mit der Firma Ubitec nach Projektende weiter gewartet.



(c) LEADER Region Weinviertel Ost

LINKS

www.weinviertelost.at (<https://www.weinviertelost.at/projekte/smart-assistent>)