STADT BOCHUM

ChatBOt in Bochum

Stefan Hiltrop und Christoph Resmer, Stadt Bochum

DigiLabs26, 16. Oktober 2026

Ausgangslage, Intention und Start

- Informationen zu städtischen Dienstleistungen in natürlicher Sprache.
- Für alle Bürgerinnen und Bürger, die Leistungen der Stadt Bochum nutzen möchten.
- Anliegen beschreiben, ohne die amtliche Bezeichnung zu kennen.
- **Praxisprojekt zum Einsatz von KI.**
- Schrittweise entwickeln und zunächst intern testen.

Funktionsweise und Erstellung der Antworten

Frage in Alltagssprache → **Passende Informationen zur Dienstleistung finden** → **Antwort mit Quellenverweis**

Informationsbasis: Aufbereitete Dienstleistungsinformationen der städtischen Website.

- Vorhandene technische Möglichkeiten genutzt, eigene schlanke Umsetzung entwickelt.
- Bei fehlender Grundlage soll der ChatBOt Unsicherheit benennen, statt zu raten.
- Kein automatisches Lernen aus Nutzereingaben.

Aufwand und Herausforderungen

Rund 1,5 Jahre Projektlaufzeit, parallel zum übrigen Tagesgeschäft.

- Zu Beginn ein Entwickler, später kamen zwei weitere hinzu.
- Datenaufbereitung und Analyse waren anfangs ein wesentlicher Aufwand.
- Tests, Antwortqualität und interne Abstimmungen prägten die Entwicklung.
- Die Oberfläche ließ sich vergleichsweise schnell umsetzen.

Nutzung, Mehrwert und Grenzen

- Momentan rund 40 Aufrufe pro Tag.
- Grenze: Tagesaktuelle Themen und Inhalte außerhalb der eingebundenen Informationen.
- Verbesserung: Website-Inhalte aktualisieren und Lücken gezielt ergänzen.
- Betrieb: Rückmeldungen prüfen und Korrekturen umsetzen.

Nutzung alleine ist noch kein Nachweis für Zufriedenheit oder Entlastung.

STADT BOCHUM

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Stadt Bochum
Willy-Brandt-Platz 2–6
44777 Bochum

Christoph Resmer
T +49 234 910-4216
cresmer@bochum.de

Stefan Hiltrop
T +49 234 910-1373
shiltrop@bochum.de