

Anfrage SPD „Einsatz von KI zur barrierefreien Gestaltung“

Frage:

Werden im Rahmen der barrierefreien Gestaltung der Website der Stadt Bielefeld bereits KI-gestützte Tools zur automatischen Anpassung an die Bedürfnisse von Menschen mit Seh- und Hörbehinderungen eingesetzt oder steht dies in Planung?

Antwort der Verwaltung:

Im Zuge der barrierefreien Gestaltung des städtischen Webauftritts unter [bielefeld.de](https://www.bielefeld.de) sind erste KI-gestützte Tools im Einsatz bzw. befinden sich derzeit noch in der Testphase.

So wird die Übersetzung ausgewählter Inhalte in Leichter Sprache inzwischen mit der Software „Summ AI“ umgesetzt. Entsprechende Hinweise, welche Texte mit Hilfe von KI übersetzt wurden, sind ausgewiesen. Die Liste auf <https://www.bielefeld.de/leichte-sprache> wird von den Kolleg*innen aus dem Büro für Sozialplanung immer wieder mal um weitere Themen/Inhalte ergänzt, die das Online-Team aus dem Presseamt dann auf [bielefeld.de](https://www.bielefeld.de) überträgt. Darüber hinaus ist in Zusammenarbeit u.a. mit dem Amt für Organisation, IT und Zentrale Leistungen die Neuaufsetzung eines Chatbots in Planung, der sich aktuell als „Sparrenbert“ im Serviceportal wiederfindet. In Zukunft soll der Sparrenbert als wesentlich intelligenterer Chatbot sowohl im Serviceportal als auch auf [bielefeld.de](https://www.bielefeld.de) zum Einsatz kommen und allen Bielefelder*innen eine zusätzliche Möglichkeit der Hilfestellung bieten. Die Kriterien für einen barrierefreien Chatbot werden dabei nach Auskunft des Dienstleisters Convaive in hohem Maß erfüllt, seien es die inhaltlichen, technischen oder funktionellen Voraussetzungen.

Hierunter fallen Grundeigenschaften wie z.B. die Formulierung von klar verständlichen Fragen & Antworten sowie klar strukturierten und in kleine Abschnitte unterteilten Texten. Auch enthält das Chat-System eine chronologische Übersicht, die Nutzer*innen hilft, die Unterhaltung zu verfolgen und frühere Interaktionen nachzuvollziehen. Dies trägt zur Klarheit und zur Reduzierung von Verwirrung bei, besonders für Menschen mit Gedächtnisschwierigkeiten oder kognitiven Beeinträchtigungen. Auch kann bspw. die Chronologie der Nachrichten nachvollzogen werden, jedoch ohne genauen Zeitpunkt.

Außerdem stellt sich der Chatbot zu Beginn der Konversation vor und erklärt, welche Funktionen er bietet. Dies erfolgt durch konfigurierbare Standardtexte und sorgt für Klarheit darüber, wie der Nutzende mit dem System interagieren kann. Falls Benutzer*innen auf Probleme stoßen, gibt es die Möglichkeit, Hilfe zu erhalten. Dies wird durch eine geplante Anbindung an das BürgerServiceCenter erfolgen. Auch ist das Chatfenster vollständig responsiv, was bedeutet, dass es sich an verschiedene Bildschirmgrößen und -auflösungen anpasst, um eine optimale Benutzererfahrung zu gewährleisten. Dies ist nur ein kleiner Auszug des geplanten Funktionsumfangs in Sachen Chatbot.