

Kanton Basel-Stadt setzt auf einen Chatbot namens Alva

Die neue Website des Kantons verspricht diverse Verbesserungen. Noch funktioniert nicht alles.

Fünf Millionen Aufrufe verzeichnete die Website des Kantons Basel-Stadt im vergangenen Jahr. Damit sei sie ein wichtiger Kontaktpunkt für die Bevölkerung mit den Behörden, schreibt die Staatskanzlei am Mittwoch in ihrer Mitteilung. Mit einem neuen Webauftritt soll der Informationsfluss noch einmal deutlich vereinfacht werden. Doch die Benutzerfreundlichkeit ist nicht der einzige Grund, dass der Webauftritt von Grund auf neu entwickelt wurde. Die alte Seite war zehn Jahre alt und auch technisch nicht mehr auf dem neusten Stand.

Falscher Cyberangriff

Die grösste Errungenschaft des neuen Webauftritts dürfte der neu integrierte Chatbot sein. Dieser funktioniert mithilfe von künstlicher Intelligenz. Wer eine Frage eingibt, erhält vom Chatbot «Alva» alle relevanten Informationen der Website in einer Antwort zusammengefasst. Der Chatbot verweist zudem auf die jeweiligen Fundstellen.

Beim Chatbot handelt es sich allerdings noch um eine Beta-Version. Sie wird also noch getestet. Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer werden genutzt, um Alva zu verbessern. Und Verbesserungspotenzial gibt es. Nachdem die neue Webversion um neun Uhr aufgeschaltet wurde, war die Seite für einige Minuten nicht mehr aufrufbar. Fragte man Alva, was das

Problem gewesen sei, verwies der Chatbot auf einen Cyberangriff, der stattgefunden habe.

Der Link zur zugehörigen Quelle führte einen dann aber zu einer Medienmitteilung vom 19. Januar. Je mehr Fragen Alva gestellt werden, desto zuverlässiger soll der Bot werden. Vor dem offiziellen Auftritt wurde Alva mit 700 Fragen von Studierenden getestet. Diese seien eigens für diese Aufgabe ange stellt worden, sagt Vizestaats schreiber Marco Greiner.

Alva versteht nicht perfekt Türkisch

Mit dem neuen Instrument baut der Kanton auch Sprachbarrieren für Einwohnende ab. Denn der Chatbot kann in mehreren Sprachen bedient werden. Türkisch oder Albanisch beherrscht Alva allerdings noch nicht einwandfrei, wie ein Test zeigt.

Der Auftrag für den neuen Webauftritt wurde öffentlich ausgeschrieben, als Umsetzungspartner ausgewählt wurde die Liip AG mit Hauptsitz in Fribourg und Zweigniederlassungen in vier weiteren Kantonen, darunter auch in Basel. Auf eine Datenübertragung von der alten auf die neue Website habe man verzichtet, um auf «grüner Wiese» eine nutzerzentrierte Plattform zu schaffen, schreibt die Staatskanzlei. Neben der visuellen und inhaltlichen Überarbeitung wurde die technische Basis der Webplattform komplett erneuert. (yas/zaz)