

„Alexa, frag Gemeinde Kremsmünster“ Gemeinde-Bürgerservice Neu

Daten als Grundlage der Verwaltung, Wien, 17.09.2019

Mag. (FH) Reinhard Haider

Amtsleiter Marktgemeinde Kremsmünster
E-Government-Beauftragter des Oö. Gemeindebundes
Lektor für E-Government an der FH Oö., Campus Linz
Vortragender für E-Government / E-Prozesse
Vize-Obmann FLGÖ, Oberösterreich

Marktgemeinde Kremsmünster

- im Städtedreieck Linz|Wels|Steyr
- Stifts-|Kultur-|Industrieort mit 6.500 Einwohnern
- E-Government-Gemeinde-Aktivitäten/Auszeichnungen
 - 1996 Website - 1998 RiS-Kommunal entwickelt
 - 2002 Webshop 1.0
 - 2004 Top10 „Innovativste Gemeinde Österreichs“
 - 2006 Amtsmanager der WKO
 - 2008 E-Signatur / 1. Amtssignatur auf Baubescheid
 - 2009 Web 2.0
 - 2012/13/14 Smartphone-Apps
 - 2012 Open Government Data
 - 2014 Freies WLAN in/um Rathaus
 - 2015 SMS/Mail-Schnellwarnsystem
 - 2016 WebShop 2.0 (kremsmuenster.online)
 - 2017 Alexa

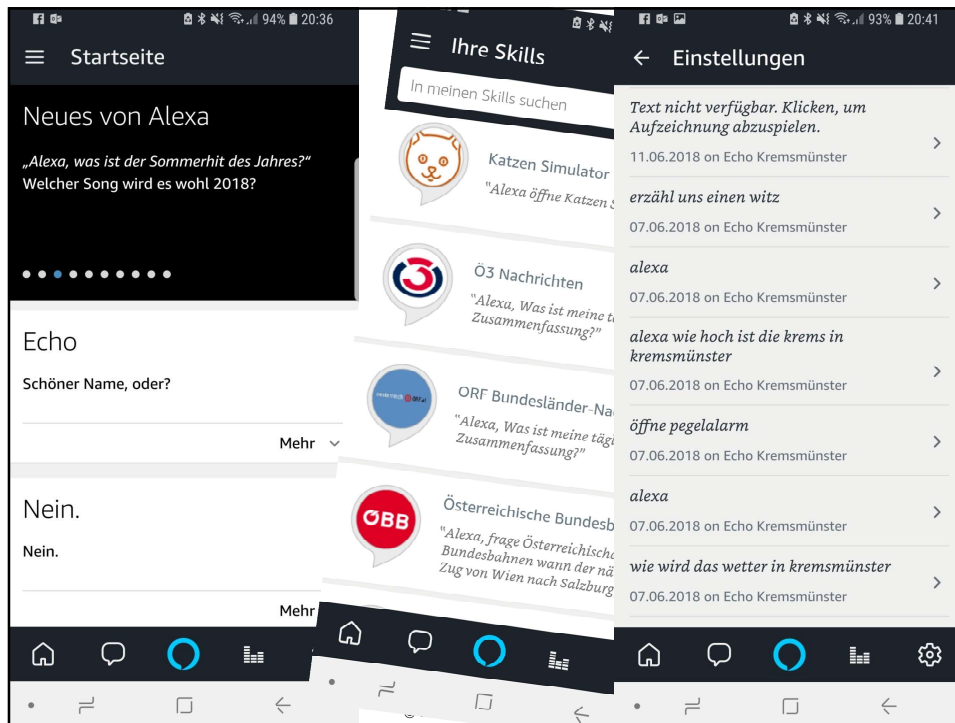


Alexa ...

- **... it started with an idea ...**
- **Ein Spracheingabe- und -ausgabesystem soll 24/7 vor dem Rathaus Fragen der Bürger beantworten**
- **Also klassisches Bürgerservice außerhalb der Öffnungszeiten und zusätzlich zur Website, Facebook, ...**
- **August 2017**

Umsetzung: hard facts

- **Amazon ist derzeit führend bei Sprachein- und -ausgabesystemen**
- **Alexa = Sprachsoftware**
- **Echo = Sprachein- und -ausgabegerät**
 - 40 bis 220 Euro
- **Skill = Gratis App für Alexa**
 - Derzeit rund 20.000 (Cortana, Siri, Google haben nur einen Bruchteil davon)
 - Sind die Basis der Fähigkeiten von Alexa
 - Lassen sich über eine kurze Wortkombination aktivieren: „Alexa, frag Gemeinde Kremsmünster ...“



Umsetzung: soft facts

- **3 FH-Studentinnen:**
 - **Roxana: FH Steyr (E-Business/Marketing)**
 - Organisation
 - **Iris: FH Hagenberg (Softwareentwicklung)**
 - Programmierung
 - **Nora: FH St. Pölten (Media und Kommunikation)**
 - Praxistest und Feintuning der Fragestellung
- **Dauer: 3 Monate**

Alexa ...

- ... it goes on with frustration
- Die ersten Test mit der Software ergaben:
 - Alexa ist dumm
 - Alexa versteht keinen Dialekt
 - Alexa benötigt eine deutliche Aussprache
 - Alexa ist bei der Fragestellung nicht flexibel
 - Alexa braucht einen Skill
- Das Projektziel ist nicht haltbar.



Alexa ...

- ... it ended with a change
- Der Skill „Gemeinde Kremsmünster“ wurde programmiert
- 82 Fragen mit mehreren Frage-Varianten wurden aufgrund einer FAQ-Erhebung eingegeben
- Der Skill ist weltweit downloadbar und wird nun vorwiegend in den Haushalten genutzt
- Alexa steht im Sekretariat und wird nur unter Aufsicht genutzt (nicht öffentlich)

19 Wie ich meinen Hund anmelden kann?	Ein Hund muss, sobald er zwölf Wochen alt ist, binnen drei Tagen bei der Hauptwohnsitzgemeinde angemeldet werden. Diese Meldung sollte folgende Daten enthalten: Name des Besitzers, Name, Rasse, Farbe, Geschlecht und Alter des Hundes, Name des Vorbesitzers und die Chipnummer des Hundes. Außerdem brauchen Sie einen Nachweis einer Haftpflichtversicherung mit einer Mindestdeckungshöhe von 725.000 Euro und einen Sachkundenachweis. Dies kann aber auch nachgereicht werden.
20 Wo ich Fundsachen/Fundstücke abgeben kann?	Gefundene Sachen können Sie bei uns im Bürgerservice abgeben. Außerdem haben Sie die Möglichkeit nach konkreten Funden auf der Website des Bürgerservice Fundamt www.fundamt.gv.at zu suchen.
21 Welche Dokumente ich für eine Heirat brauche?	Als lediger, voll geschäftsfähiger Österreicher beziehungsweise Österreicherin mit Hauptwohnsitz in Österreich benötigen Sie folgende Dokumente: einen amtlichen Lichtbildausweis, Ihre Geburtsurkunde und Ihren Staatsangehörigkeitsnachweis. Über die Ausnahmen informieren Sie sich bitte im Standesamt im zweiten Stock.
22 An welchen Orten man in Kremsmünster heiraten kann?	In Kremsmünster können Sie an folgenden Orten standesamtlich heiraten: Schloss Kremsegg, Theaterhaus, Kirchberg und bei uns auf der Gemeinde.
23 Ob es hier einen WLAN Hotsport gibt?	Das WLAN der Gemeinde im und rund um das Rathaus ist frei und für alle zugänglich. Sie müssen nur in Ihren WLAN Einstellungen WLAN_frei_Gemeinde auswählen und schon können Sie beginnen zu surfen.
24 Welche E-Government Services es hier gibt?	Die Gemeinde Kremsmünster bietet online die unterschiedlichsten E-Government Services an. Angefangen beim Online-Beschwerdetool, über eine Suche für Fundgegenstände, einer Handyapp, Webshop, Info- und Benachrichtigungsservice zum Pegel der Krens, Ereignissen, Notfällen und Müllabfuhrterminen, Möglichkeit zur Online-Reservierung der Sporthalle, Theaterhaus und Kulturzentrum, bis hin zu allen notwendigen Formularen aus den unterschiedlichsten Bereichen können Sie alles auf unserer Website finden. Selbstverständlich gibt es auch im und rund um das Rathaus freies WLAN. Weitere Informationen finden Sie auch auf unserer Website www.kremsmuenster.at unter dem Stichwort E-Government.
25 Wo die nächste Toilette ist?	Das nächste öffentliche WC finden Sie am Marktplatz und im Innenhof des Stiftes.

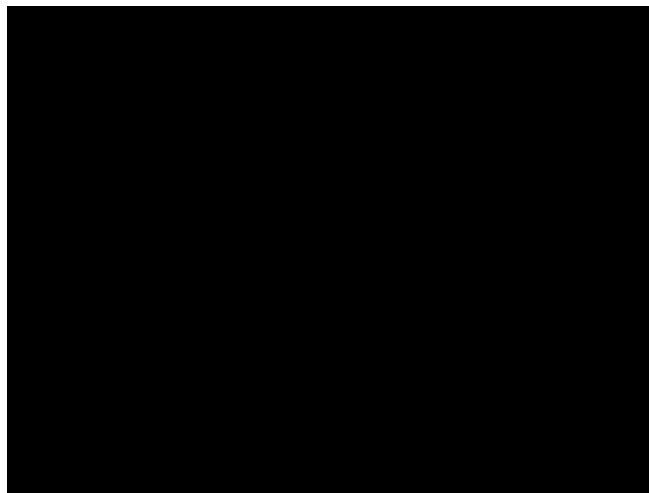
Alexa ...

- ... alone in the office



Alexa ...

- Not alone in the office



Resümee

- **Plattformfreie mobile Plattform ohne Abhängigkeit muss das Ziel sein**
- **AMS, AK, Rechnungshof vereinbarten Besuchstermine, Anfragen aus ganz Österreich und Deutschland**
- **Alexa lernt permanent, KI ändert vieles**
- **„Es geht nicht darum, Arbeitszeit einzusparen, sondern den Menschen noch besseres Bürgerservice zu bieten.“
(Bürgermeister Gerhard Obernberger)**

Persönliche Anlaufstelle für BürgerInnen ist und bleibt das Gemeindeamt !!

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Mag. (FH) Reinhard Haider

Amtsleiter

Marktgemeinde Kremsmünster
Oberösterreich

