



# Im Gespräch mit bs.ch

Wie KI neue Formen der Behördeninteraktion ermöglicht

## Site Internet du canton de Bâle-Ville

L'IA et les nouvelles formes d'interaction avec les autorités

# Themen

1. Kontext
2. KI vs. Chatbot
3. BaselGPT (Arbeitstitel)
4. Qualitätskontrolle
5. Rechtsgrundlagen
6. Was machen die Anderen

# Sujets

1. Contexte
2. IA vs. chatbot
3. BaselGPT (titre de travail)
4. Contrôle de qualité
5. Bases juridiques
6. Que font les autres ?

# Thom Nagy

IT BS

# Micha Jäggi

Staatskanzlei Basel-Stadt/ Chancellerie d'Etat de Bâle-Ville

# Kontext

Der Kanton Basel-Stadt ist dabei, eine neue Webseite aufzubauen

Neues CMS, neues Design

Keine Content-Migration

Go-live: Spätsommer 2024

# Contexte

Le canton de Bâle-Ville est en train de mettre en place un nouveau site web.

Nouveau CMS, nouveau design

Pas de migration de contenu

Mise en service : fin d'été 2024

## Produktvision «Erneuerung WebBS»

WebBS ist eine **laufend weiter entwickelte** Web-Plattform, die den Austausch mit der Verwaltung des Kantons Basel-Stadt zeitgemäss, attraktiv und **nutzerzentriert** ermöglicht.

## Vision du produit «Renouvellement WebBS»

WebBS est une plateforme web qui est **en constante évolution** et qui permet un échange avec l'administration du canton de Bâle-Ville de manière adéquate, attractif et **centré sur l'utilisateur**.

## Eckpfeiler «Erneuerung WebBS»

|                          |                                     |
|--------------------------|-------------------------------------|
| Content                  | Themen vs. Organisation             |
| Design                   | User Centered Design                |
| Organisationsentwicklung | Aufbau Themenredaktion              |
| Ausbildung               | Befähigung von 350 Editor:innen     |
| Integration ChatGPT      | Rechtliches, UX und Inhaltsqualität |

## Les éléments clés du «Renouvellement WebBS»

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| contenu                         | thèmes vs. organisation                      |
| design                          | design centré sur l'utilisateur              |
| développement de l'organisation | mise en place de la rédaction des thèmes     |
| formation                       | habilitation de 350 éditrices et éditeurs    |
| intégration ChatGPT             | aspects juridiques, UX et qualité du contenu |

# Grundlagen

- Large Language Model (LLM)
  - Verständnis natürlicher Sprache
  - Generative Fähigkeiten
  - Vielseitig
  - Gigantische Menge an Trainingsdaten
- Chatbot
  - Spezifische Anweisungen
  - Vordefinierte Antworten
  - Aufgabenorientiert
  - Begrenzte Menge an Trainingsdaten

# Principes de base

- Modèle linguistique large (LLM)
  - Compréhension du langage naturel
  - Compétences génératives
  - Polyvalent
  - Gigantesque quantité de données d'entraînement
- Chatbot
  - Instructions spécifiques
  - Réponses prédéfinies
  - Orienté vers les tâches
  - Quantité limitée de données d'entraînement

## Produktvision

BaselGPT (Arbeitstitel) ermöglicht der Bevölkerung, mit allen **öffentlich zugänglichen** Informationen des Kantons Basel-Stadt in natürlicher Sprache zu interagieren. Die darunter liegende KI ist **vertrauenswürdig**, verbessert ihre Fähigkeiten kontinuierlich und berücksichtigt juristische Grundlagen.

## Vision du produit

BaselGPT (titre de travail) permet à la population d'interagir en langage naturel avec toutes les informations du canton de Bâle-Ville **accessibles au public**. L'IA sous-jacente **est digne de confiance**, est améliorée continuellement et tient compte des bases juridiques.



## BaselGPT: Persönlichkeit

Freundlich & offiziell

Unterstützend & hilfsbereit

Offen für Feedback

## BaselGPT: Personnalité

Amical & officiel

Soutenant & aidant

Ouvert au feedback

## BaselGPT: User Interface

Visuell und inhaltlich klar abgetrennt in  
Anfangs- (Beta)phase

Tiefere Integration zu einem späteren  
Zeitpunkt möglich

## BaselGPT: User Interface

Séparation visuelle et de contenu  
claire en phase initiale (bêta)

Intégration plus profonde possible à  
un stade ultérieur

# BaselGPT: User Interface

The screenshot displays the user interface for the 'Kanton Basel-Stadt' website. At the top left, the text 'Kanton Basel-Stadt' is visible. To its right are two tabs: 'Themen' and 'Organisation'. Further right are language selection options for 'Deutsch' and 'Französisch', along with a search icon. The main content area features a large background image of the Basel cityscape. Overlaid on this image is the text 'Stichwortsuche' in a large, white font. Below this text is a search input field with a magnifying glass icon and the text 'Suchen'. At the bottom of the page, there is a section titled 'Häufig vorgefragt:' (Frequently asked questions) containing six items, each with a right-pointing arrow:

- Persönliches & Wohnen
- Zahlungsfrist für die Steuern erstrecken
- Betreibungsregisterauszug bestellen
- Kanton Basel-Stadt als Arbeitgeber
- Grenzgängerbewilligung
- Gesuch stellen

In the bottom right corner, there is a circular logo with a stylized 'G' inside.

# BaselGPT: User Interface

The screenshot displays the user interface for BaselGPT, a digital assistant for the Canton of Basel-Stadt. The interface features a header with the logo 'Kanton Basel-Stadt', navigation tabs for 'Themen' and 'Organisation', and a language selector set to 'DE'. The main content area is a large image of the Basel city skyline with the text 'Stichwortsuche' (Keyword search) overlaid. Below the search bar, there are four recommended search topics: 'Zahlungsfrist für die Steuern erstrecken', 'Besucherparkkarte bestellen', 'Betriebsregisterauszug bestellen', and 'Kanton Basel-Stadt als Arbeitgeber'. A blue chatbot window on the right side contains a greeting from 'Alva', a privacy notice, a link to 'Nutzungsbestimmungen und Datenschutzhinweise', a disclaimer about AI-generated responses, and a 'ausprobieren' (try) button.

Kanton Basel-Stadt Themen Organisation

Stichwortsuche

Wichtigste Anfrage

- Zahlungsfrist für die Steuern erstrecken
- Besucherparkkarte bestellen
- Betriebsregisterauszug bestellen
- Kanton Basel-Stadt als Arbeitgeber

Guten Tag, ich bin Alva Ihr digitaler Assistent.

Der Schutz Ihrer Daten ist mir wichtig.

[Nutzungsbestimmungen und Datenschutzhinweise](#)

Meine Antworten werden von einer künstlichen Intelligenz generiert und sind deshalb nicht immer korrekt.

→ ausprobieren

# BaselGPT: User Interface



Kanton Basel-Stadt Alva Beta

## Ich bin Alva. Ich gebe Auskunft zu den Inhalten auf bs.ch

Meine Antworten werden von einer künstlichen Intelligenz generiert und sind deshalb nicht immer korrekt. Ihre Rückmeldungen helfen dabei, mich zu verbessern.

Wir freuen uns darum über jedes **Feedback**.

Hinweise und Einschränkungen

Kontakt und Feedback

Frage stellen

Alle Angaben ohne Gewähr. Bitte überprüfen die Informationen auf der offiziellen Website des Kantons.

# BaselGPT: User Interface

The screenshot displays the user interface of the 'BaselGPT' chatbot. At the top, the header includes the logo for 'Kanton Basel-Stadt' and the 'Alva Beta' branding. The main content area features a search query: 'ich will eine besucherparkkarte für morgen in basel stadt lösen'. Below the query, the chatbot provides a detailed response explaining the types of parking tickets available (Halbtagesparkkarte and Tagesparkkarte), their prices, and where to purchase them. A feedback section with smiley icons is present. Below the chatbot's response, there is a section titled 'Berücksichtigte Artikel zur Frage:' which lists four relevant articles: 'Parkkarten', 'Nutzungsbedingungen Besucherparkkarte', 'Gesuch Arztparkkarte 2016.pdf', and another 'Nutzungsbedingungen Besucherparkkarte'. At the bottom of the interface, there is a search bar and a button labeled 'Frage stellen'.

Kanton Basel-Stadt Alva Beta

**ich will eine besucherparkkarte für morgen in basel stadt lösen**

Basel Stadt bietet Besucherparkkarten für das Parkieren in den Blauen Zonen an. Sie können entweder eine **Halbtagesparkkarte** für CHF 12,- oder eine **Tagesparkkarte** für CHF 20,- lösen. Die Halbtagesparkkarte ist entweder vormittags von 8 Uhr bis 13 Uhr oder nachmittags von 12 Uhr bis 19 Uhr gültig. Pro Auto können Sie online pro Kalenderjahr bis zu zwölf **kontrollschildgebundene Besucherparkkarten** zum halben Preis beziehen. Sie können die Besucherparkkarte online oder an den Billetautomaten der Basler Verkehrs-Betriebe kaufen. Geniessen Sie Ihren Besuch in Basel und parken Sie bequem mit einer Besucherparkkarte!

Ich hoffe, das hilft! Wenn Sie weitere Fragen haben, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

😊 😊

Bitte Verzeihen, Alle Angaben ohne Gewähr. Bitte überprüfen die Informationen auf der offiziellen Website der Basel Stadt.

**1 | such**  
**Berücksichtigte Artikel zur Frage:**

- Parkkarten
- Nutzungsbedingungen Besucherparkkarte
- Gesuch Arztparkkarte 2016.pdf
- Nutzungsbedingungen Besucherparkkarte

Suche Frage stellen

Alle Angaben ohne Gewähr. Bitte überprüfen die Informationen auf der offiziellen Website der Basel Stadt.

# Inhaltliche Abgrenzung BaselGPT

Antworten basieren auf öffentlich zugänglichen Webseiten des Kantons ([www.bs.ch](http://www.bs.ch))

Möglichkeit, (heikle) Themenfelder auszuklammern:

- «Zu diesem Thema kann ich keine Antwort geben. Aber auf folgender Webseite finden Sie Informationen zu...»

Abgrenzung gegenüber breiterem Einsatz von KI in der Verwaltung:

- Prozessautomatisierung
- Verarbeitung persönlicher Daten
- Digital Lab

# Délimitation du contenu BaselGPT

Les réponses sont basées sur les sites web du canton accessibles au public ([www.bs.ch](http://www.bs.ch))

Possibilité d'exclure des champs thématiques (délicats) :

- « Je ne peux pas donner de réponse à ce sujet. Mais sur le site web suivant, vous trouverez des informations sur... »

Délimitation par rapport à une utilisation plus large de l'IA dans l'administration :

- Automatisation des processus
- Traitement des données personnelles
- Laboratoire numérique

# Sicherstellung Inhaltsqualität

Vertrauen ist ein zentrales Gut der  
Verwaltung!

Erfassung und erste Beurteilung von Chat-Verläufen  
durch Web-Editor:innen nach

- Richtigkeit der Auskunft
- Impact von Fehlinformation

Kontrolle durch a) studentische Hilfskräfte b)  
Fachpersonen

Nachjustierung (KI oder Inhalte bs.ch) anhand dieser  
Beurteilung

# Assurer la qualité du contenu

La confiance est un bien central de  
l'administration !

Saisie et première évaluation des historiques de chat  
par les éditeurs web selon

- Exactitude des informations
- Impact des informations erronées

Contrôle par a) des assistants étudiants b) des  
spécialistes

Réajustement (IA ou contenus bs.ch) sur la base de  
cette évaluation



# Aktuelle Rechtslage zu KI

Erkenntnisse aus der Basler Gesetzgebungstagung 2023 und aus dem neuen *Merkblatt zur Verwendung von generativen KI-Werkzeugen in der Bundesverwaltung* vom 1. Dezember 2023.

- Verantwortungsvolles Experimentieren? Ja!
- Bestehende Vorgaben verletzen? Nein!
- «Weisen Sie gegebenenfalls transparent auf die Nutzung von KI-Systemen hin. Beachten Sie die Nutzungshinweise der gewählten generativen KI, da diese zum Teil auch Hinweise auf die Weiterverwendung von Inhalten (Urheberrechte) beinhalten.»

Diesen Vorgaben kommen wir mit unserem Ansatz nach.

# Situation juridique actuelle de l'IA

Enseignements tirés de la réunion législative bâloise 2023 et de la nouvelle *fiche d'information sur l'utilisation d'outils d'intelligence artificielle générative dans l'administration fédérale* du 1er décembre 2023.

- Expérimenter de manière responsable ? Oui !
- Violier les directives existantes ? Non !
- « Le cas échéant, signalez de manière transparente l'utilisation de systèmes d'IA. Respectez les consignes d'utilisation de l'IA générative choisie, car elles contiennent parfois aussi des indications sur la réutilisation des contenus (droits d'auteur) ».

Nous répondons à ces directives par notre approche.

## Andere Verwaltungen?

Grosses Interesse, wenig Gewissheiten

Wenig konkrete Projekte

Eidgenössische Stiftungsaufsicht ESA  
(admin.ch)

- [Frag Esi](#)

## Autres administrations ?

Un grand intérêt, peu de certitudes

Peu de projets concrets

Autorité fédérale de surveillance des  
fondations ASF (admin.ch)

- [Frag Esi](#)

## Weshalb machen wir das?

Verbesserung Selfservice-Möglichkeiten

- Automatisierte Auskunft in natürlicher Sprache, Dialogfähigkeit

Erfahrungen mit KI sammeln

- Technologie wird sich weiter verbessern

Wahrnehmung Kanton/Verwaltung als zeitgemässe Organisation

Digitalstrategie

## Pourquoi faisons-nous cela ?

Amélioration des possibilités de libre-service

- Renseignements automatisés en langage naturel, capacité de dialogue

Acquérir de l'expérience avec l'IA

- La technologie va continuer à s'améliorer

Perception du canton / l'administration comme une organisation moderne

Stratégie numérique

Vielen Dank!  
Merci beaucoup!