München

Migrationsberatung ohne Sprachbarriere

[17.07.2023] Der mehrsprachige KI-gestützte Beratungschat OMOS soll die kommunale Informationsplattform Integreat ergänzen und so eine noch bessere Beratung von geflüchteten und zugewanderten Menschen ermöglichen. OMOS wurde im CIP-Ideenwettbewerb des BMAS prämiert.

Mit der Civic Innovation Platform (CIP) fördert das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) die partnerschaftliche Entwicklung gemeinwohlorientierter KI-Anwendungen. Zu den prämierten Ideen des CIP-Wettbewerbs gehört auch die Online-Migrationsberatung ohne Sprachbarrieren – kurz OMOS –, die gemeinsam von der Stadt München, dem Lehrstuhl für Digitale Transformation der Technischen Universität Dortmund und der gemeinnützigen Tür an Tür – Digitalfabrik aus Augsburg entwickelt wurde. Die Preisverleihung erfolgte bereits im Zuge der Digitalkonferenz re:publica, die Auszeichnung ist mit Fördergeldern in maximaler Höhe von 20.000 Euro verbunden, die für die Ausarbeitung des Konzepts und einen ersten Prototypen genutzt werden sollen.

Nun berichtet die Stadt München in ihrem Digitalblog über das Vorhaben. Demnach ist die Idee der KI-gestützten Migrationsberatung aus den Erfahrungen eines Chatbot-Pilotprojekts zur Optimierung der Suchfunktion im vergangenen Jahr hervorgegangen. Ratsuchenden soll die Möglichkeit gegeben werden, neben der Stichwortsuche in der Integrationsplattform Integreat auch Fragen via Chat zu stellen.

Integreat ist ein digitales Angebot, das es Kommunen ermöglichen soll, mehrsprachig alle relevanten Informationen an geflüchtete oder neu zugewanderte Menschen weiterzugeben. Bundesweit nutzen über 80 Städte und Landkreise das Angebot der Tür an Tür – Digitalfabrik, darunter Potsdam (wir berichteten), Augsburg (wir berichteten) und der Kreis Viersen (wir berichteten). Seit Februar 2020 steht die Informationsplattform auch in der bayerischen Landeshauptstadt zur Verfügung (wir berichteten) – mittlerweile in zehn verschiedenen Sprachen.

Die OMOS-Online-Migrationsberatung will dieses Angebot ergänzen. Ziel ist es, mit einem Natural-Language-Processing-Framework bestehende mehrsprachige Datensätze von Städten und Landkreisen besser durchsuchbar zu machen und so die Verweisberatung im sozialen Sektor zu verbessern. Eine solche digitale Chat-Beratung mit zwischengeschalteten maschinellen Übersetzungen würde es möglich machen, dass Ratsuchende Fragen in ihrer jeweiligen Sprache stellen können und eine Rückmeldung in derselben Sprache erhalten. Die Person in der Beratungsstelle erhält die Fragen bereits übersetzt und antwortet auf Deutsch. Eine Chat-Beratung ohne Sprachbarrieren sei ein wichtiger Schritt in Richtung Barrierefreiheit durch Digitalisierung und stehe ganz im Zeichen einer modernen Stadtverwaltung, so die Stadt München in ihrem Digitalblog.

(sib)

Stichwörter: CMS | Portale, München, OMOS, KI, Integreat, Apps