Oldenburg

BUKI soll künftig bei der Antragstellung helfen

[29.02.2024] In Oldenburg werden Antragstellende zukünftig von der KI-basierten Lösung BUKI beim Ausfüllen von Formularen unterstützt.

Künstliche Intelligenz hält nun auch in der Stadtverwaltung Oldenburg Einzug. Mit der „Bürgerfreundlichen Dokumentenausfüllung basierend auf KI“, kurz: BUKI, hat die Stadt im Januar 2024 gemeinsam mit dem Informatikinstitut OFFIS und dem Wohnungsunternehmen GSG Oldenburg ein erstes Projekt gestartet, um die Technologie in den Verwaltungsalltag einzubinden. Ziel des Vorhabens ist es laut Stadtverwaltung, eine virtuelle Beratung zu entwickeln, die Menschen in Oldenburg beim Ausfüllen von Antragsformularen unterstützt. Als erstes Anwendungsbeispiel diene die Beantragung eines Wohnberechtigungsscheins.
Eine auf KI basierende intuitive Dialogführung leitet die Nutzerinnen und Nutzer sicher durch den gesamten Antragsprozess. Die KI kann dabei in verschiedenen Sprachen helfen, Textfelder erläutern oder die Angaben auf Plausibilität prüfen, bevor ein Antrag eingereicht wird. Für die Mitarbeitenden in der Verwaltung reduziert sich der Arbeitsaufwand durch fehlerhaft oder lückenhaft ausgefüllte Anträge und Rückfragen.
Wie die Stadt Oldenburg weiter mitteilt, sollen bis Ende dieses Jahres Erkenntnisse erarbeitet werden, wo bislang die größten Schwierigkeiten beim Ausfüllen der Anträge bestanden, und Möglichkeiten gefunden werden, diese Hindernisse zu beseitigen. Die Nutzergruppen werden hierbei eng mit eingebunden und Personas erstellt, die eine typische Zielgruppe mit ihren Erwartungen, Werten, Wünschen und Zielen repräsentieren. So könnten wertvolle Einblicke gewonnen werden, die dazu beitragen, das Projekt BUKI zielgerichtet und bedarfsorientiert zu gestalten.

(bw)

Stichwörter: Smart City, Oldenburg, KI, Formularwesen