

Oldenburg

Chatbot ist willkommene Hilfe

[11.07.2024] Ein KI-basierter Chatbot ist den meisten Menschen als Hilfe beim Ausfüllen von Formularen willkommen. Das ergab eine Befragung der Stadt Oldenburg im Rahmen ihres KI-Projekts BUKI.

Im Rahmen des Projekts BUKI (Bürgerfreundliche Dokumentenausfüllung basierend auf KI) arbeitet die Stadt Oldenburg gemeinsam mit dem Informatikinstitut OFFIS an einem Projekt zur Künstlichen Intelligenz (KI), das Bürgerinnen und Bürger künftig durch den Ausfüllprozess von Antragsformularen und Dokumenten begleiten und sie durch einfache und verständliche Erklärungen unterstützen soll (43252+wir berichteten). Als Prototyp für BUKI dient der Antrag auf Erstellung eines Wohnberechtigungsscheins (WBS) – generell hat das Projekt jedoch zum Ziel, ein Konzept zu entwickeln, das auch auf andere Anträge anwendbar ist. Wichtige Erkenntnisse hierzu hat die Stadtverwaltung nach eigener Aussage nun durch eine Online-Umfrage erhalten, bei der die Bürgerinnen und Bürger gebeten wurden, ihre Erfahrungen beim Beantragen eines WBS mitzuteilen und über ihre Einstellung zur Nutzung von KI-Chatbots Auskunft zu geben – insgesamt 22 Personen unterschiedlicher Altersgruppen seien dem Aufruf gefolgt. Die Ergebnisse wertet Julia Masurkewitz-Möller, Leiterin der Stabstelle Digitalisierung und Nachhaltigkeit bei der Stadt Oldenburg, als „vorsichtig ermutigend für das BUKI-Projekt“. Die Umfrage habe das hohe Interesse an einer KI-gestützten Unterstützung deutlich gemacht und den Bedarf an weiteren digitalen Hilfestellungen aufgezeigt. So empfand der überwiegende Teil der Befragten zwar den Antragsprozess beim WBS als einfach, dennoch gaben laut der Stadt Oldenburg 45 Prozent an, zumindest teilweise Schwierigkeiten zu haben, die entsprechenden Dokumente ohne Hilfe zu verstehen. Gefragt nach der Akzeptanz von KI-Chatbots zur Unterstützung bei der Antragstellung sahen über 90 Prozent der Befragten in einem solchen Angebot eine Erleichterung des Verfahrens. 45 Prozent würden sowohl KI als auch menschliche Hilfe nutzen, 31 Prozent bevorzugen KI und 23 Prozent menschliche Unterstützung. Fast 70 Prozent würden einen Chatbot nutzen, um den Antragsprozess zu unterstützen. Dabei äußerten die Befragten klare Präferenzen hinsichtlich der Funktionen, die ein solcher KI-Chatbot besitzen sollte: 86 Prozent würden ihn zur Klärung ihrer Fragen nutzen, fast 82 Prozent wünschen sich Beratung in ihrer Muttersprache, und 86 Prozent möchten eine Vorhersage über die Wahrscheinlichkeit einer Bewilligung. Weitere gewünschte Funktionen umfassen eine einfache Sprache, einen vollständig digitalen Prozess vom WBS bis zum Einzug und KI-Chatbots für andere Anträge wie das BAföG. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen nach Angaben der Stadt Oldenburg in die Entwicklung eines Antragsassistenten ein, der noch im Laufe dieses Jahres mit etwa 20 Studienteilnehmenden in einen Testbetrieb starten soll.

(bw)

Stichwörter: Smart City, BUKI, Formularwesen, KI, Oldenburg