

Fallstudie: Projekt Chatbot

in Kooperation mit BMI und ITZ Bund,
Anwendungsfälle von BfJ und BMFSFJ

Hintergrund & Herausforderung

Sprache ist eine der natürlichsten Kommunikationsformen für den Menschen. Dies wird bei dialogischen Benutzerschnittstellen genutzt, um NutzerInnen effektiv zu unterstützen. Eine Ausprägungsform solcher Dialogsysteme sind Chatbots. Aufgrund fortschreitender Entwicklungen im Bereich des Natural Language Understanding und der effizienten Verarbeitung von großen Datenmengen wird diese Technologie immer leistungsstärker.

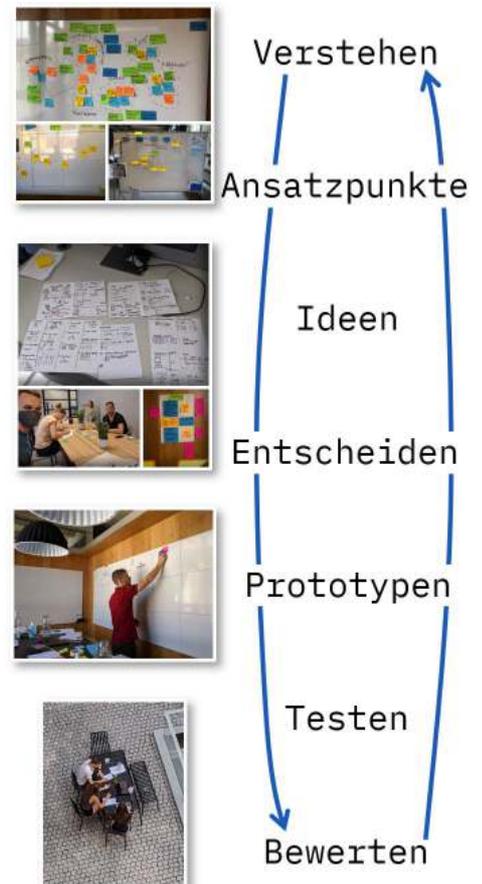
Die Bundesverwaltung möchte stetig die Kommunikation mit BürgerInnen verbessern und befasst sich aus diesem Grund auch mit dem Kommunikationskanal Chatbots. Wie bei jeder Technologie besteht auch hier die Herausforderung, das Funktionspotential an der richtigen Stelle einzusetzen, um die Vorteile wie 24/7-Erreichbarkeit und Skalierbarkeit zu nutzen. Im Rahmen des Projekts wurde untersucht, unter welchen Rahmenbedingungen die Potentiale gehoben werden können und die Chatbots einen Mehrwert für NutzerInnen sein können.

Zielsetzung & Vorgehen

Das Ziel des Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und des Informationstechnikzentrums Bund (ITZBund) im Rahmen der Dienstekonsolidierung ist es, herauszufinden, wie die Bürgerkommunikation der Bundesverwaltung mit Hilfe von Chatbots unterstützt werden kann. Im Rahmen des Fellowships wurde dies an zwei Anwendungsfällen erprobt. Diese wurden durch das Bundesamt für Justiz (Bfj) und das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) gestellt.

Konkret wurde untersucht, wie das Schlichtungsverfahren Luftverkehr des Bfj durch eine dialogischen Benutzerschnittstelle unterstützt werden könnte. Aufbauend auf dem vom BMFSFJ gestarteten Umsetzungsprozess eines Chatbots als erste Ausbaustufe hin zu einem Familienassistenten, wurde im Fellowship evaluiert, wie für das Familienportal des BMFSFJ Informationen und Dienstleistungen schneller, intuitiver und auf die persönlichen Belange der NutzerInnen zugeschnitten bereitgestellt werden können.

In beiden Anwendungsfällen wurde der Problemraum mit Hilfe von (Experten-)Interviews und Recherchen analysiert und Ansatzpunkte durch Synthese aus User Journeys, Personas, Prozessabläufen und Servicelandschaften identifiziert. Weiterhin wurden Lösungen generiert und durch Prototypisierung greifbar gemacht sowie mit NutzerInnen getestet. Dabei wurde in Iterationen ergebnisoffen gearbeitet und die Erkenntnisse stetig weiterverarbeitet.



Erkenntnisse & Lösungen

Der Einsatz von Chatbots ist mit der Erfüllung vielfältiger Anforderungen verbunden. Zu Beginn ist eine detaillierte Analyse der Problemsituation sowie der Rahmenbedingungen erforderlich. In beiden Anwendungsfällen konnte herausgearbeitet werden, dass es wichtig ist, zuerst vorhandene Informationsquellen zu vereinfachen und zielgruppengerecht aufzubereiten. Sofern die Rahmenbedingen stimmen, kann ein Chatbot als neuer Kommunikationskanal als Lösungsmöglichkeit herangezogen werden, die es zu validieren gilt.

Im Anwendungsfall vom BfJ wurde transparent, wie wichtig es ist, die Bedürfnisse beider Nutzergruppen zu berücksichtigen. Eine dialogbasierte Lösung sollte sowohl die Prozessvereinfachung für BürgerInnen als auch die Entlastung der SchlichterInnen zum Ergebnis haben.

Der Fall des BMFSFJ hat gezeigt, dass eine bewusste Positionierung und ein klar durchdachter Funktionsumfang im Rahmen der übergeordneten Kommunikationsstrategie wichtig sind. Die Bedürfnisse der potenziellen NutzerInnen müssen in den Mittelpunkt gestellt werden, um mit dem Chatbot einen Mehrwert zu liefern. Dies bedeutet auch die Etablierung von fachlichen und technischen Redaktionen, um iterativ Themenfelder und offene Fragen der NutzerInnen zu erschließen.

Auszug aus den Projektergebnissen

Familienlotse Sonne: Der Chatbot Sonne soll das Familienportal dort ergänzen, wo bisher spezifische, persönliche Fragen nicht beantwortet werden können. Dabei greift Sonne proaktiv Fragen auf und lotst, anhand des Kontexts, auch zu weiteren Themengebieten. Die Funktionalität wurde unter Zuhilfenahme der Open Source Software Rasa prototypisiert. Um vertiefte Erkenntnisse zum vom BMFSFJ langfristig geplanten Familienassistenten zu erarbeiten, wurden auch potenzielle Einbindungen von Messenger-Diensten und Funktionen der proaktiven Beratung prototypisch aufgezeigt.

Chatbot-Checkliste: Mithilfe von 16 Punkten können Chatbot-Interessierte sich schnell einen Überblick über wichtige Rahmenbedingungen schaffen, um den eigenen Anwendungsfall auf eine mögliche Chatbot-Eignung hin zu prüfen.

