Hamburg

Mit KI zum Kindergeld

[25.05.2022] Ein intelligenter Sprachassistent macht den Service „Kinderleicht zum Kindergeld“ für Eltern in Hamburg jetzt noch komfortabler. In den Pilotbetrieb des auf künstlicher Intelligenz (KI) basierenden Assistenten soll das Feedback der Nutzer kontinuierlich einfließen.

Seit Juni 2020 steht in Hamburg Eltern der Service „Kinderleicht zum Kindergeld“ digital zur Verfügung (wir berichteten). Mit diesem lassen sich mehrere verwaltungsübergreifende Dienstleistungen kombiniert ohne Behördengänge beantragen. Nun ist der Online-Dienst um einen Sprachassistenten erweitert worden. Dieser ist im Auftrag der Senatskanzlei in einem gemeinsamen Forschungs- und Pilotprojekt der Freien und Hansestadt mit den Fraunhofer-Instituten FOKUS und IDMT entwickelt worden und basiert auf künstlicher Intelligenz (KI). Ziel dieses Smart-Assistant ist es laut Senatskanzlei, die Bedienung des Online-Diensts für Eltern noch komfortabler und die Beantragung der kombinierten Familienleistungen des Bundes und der Standesämter so bequem und barrierearm wie möglich zu gestalten. In den Pilotbetrieb mit abschließendem Evaluierungsbericht am Ende des Jahres fließe das Feedback der Eltern kontinuierlich ein, um die neue Technik, Nutzerführung und Bedienbarkeit laufend zu verbessern und auch für andere Online-Dienste der Verwaltung nutzbar zu machen.
Um eine Interaktion über das Medium Sprache zu ermöglichen, wurden moderne KI-Technologien aus der Forschung mit dem etablierten, operationalen Online-Dienst kombiniert, heißt es in der Pressemeldung der Senatskanzlei weiter. Dieser Ansatz gehe qualitativ über die im Public Sector zunehmend eingesetzten Chatbot-Lösungen hinaus. Der Sprachassistent verarbeite einerseits gesprochene Sprache und erkenne dabei automatisch die benötigten Texteingaben zum Ausfüllen des Online-Formulars; andererseits können über diesen neuen Kanal spezifische Hilfsinformationen angefordert und erhalten werden. Durch die vollständige Integration in den Online-Dienst wird der kombinierte Antrag nach Angaben der Senatskanzlei per Spracheingabe ausgefüllt und direkt an die Institutionen gesendet.

Neuland in der öffentlichen Verwaltung

Hamburg-CDO Christian Pfromm sagt: „Digital sprachunterstützte Antragsverfahren sind in der öffentlichen Verwaltung noch Neuland. Der neue Sprachassistent ist ein wichtiger Schritt für den unkomplizierten Dialog der Verwaltung mit den Bürgerinnen und Bürgern. Damit können wir Verwaltungsprozesse effizienter und attraktiver gestalten. Zudem sind sie ein großes Plus in Sachen Barrierearmut und Teilhabe.“ Thilo Ernst, Projektleiter im Geschäftsbereich Digital Public Services bei Fraunhofer FOKUS, ergänzt: „Basierend auf Fraunhofer-KI-Forschungsergebnissen konnten wir den Online-Dienst „Kinderleicht zum Kindergeld“‘ mit einer innovativen Sprachassistenzfunktion ausstatten, welche die hohen bestehenden Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen der deutschen Verwaltung erfüllt. Die existierende Web-Darstellung des Online-Dienstes bleibt sicht- und bedienbar, ist jedoch nahtlos und minimal-invasiv mit der Sprachsteuerung gekoppelt und funktioniert ohne Rückgriff auf externe Cloud-Dienstleister.“
Jan Wellmann, Gruppenleiter am Fraunhofer IDMT, führt aus: „Sprache bietet einen intuitiven und barrierearmen Zugang zu digitalen Dienstleistungen. Neben unserem eigenen Spracherkenner konnten wir unsere Erfahrungen im Umgang mit Daten in sensiblen Kontexten wie zum Beispiel im Gesundheits- oder Sicherheitsbereich in das Projekt einbringen. Durch die Integration des Sprachassistenten in den Online-Dienst „Kinderleicht zum Kindergeld“ unterscheidet sich dieser in der Nutzung von cloudbasierten

Assistenzsystemen wie Alexa, Siri & Co.“

(ba)

Zum Video über den Online-Dienst mit Sprachassistent
Weitere Informationen zum technischen Hintergrund der Lösung

Stichwörter: CMS | Portale, Fraunhofer FOKUS, Fraunhofer IDMT, Hamburg, Kindergeld, künstliche Intelligenz, Sprachassistent