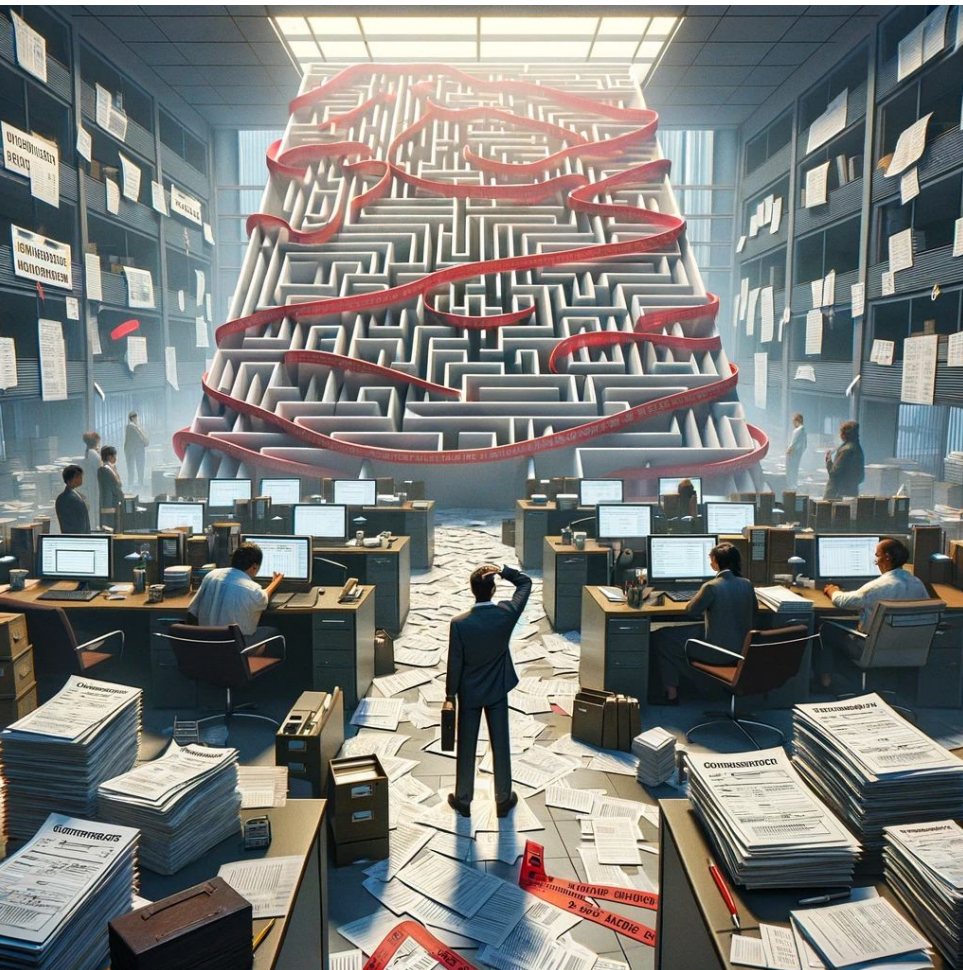


# Intransparenz bei komplexen digitalen Dienstleistungen



## Der Fall der Beantragung einer Baugenehmigung

Prof. Dr. Gerhard Schwabe

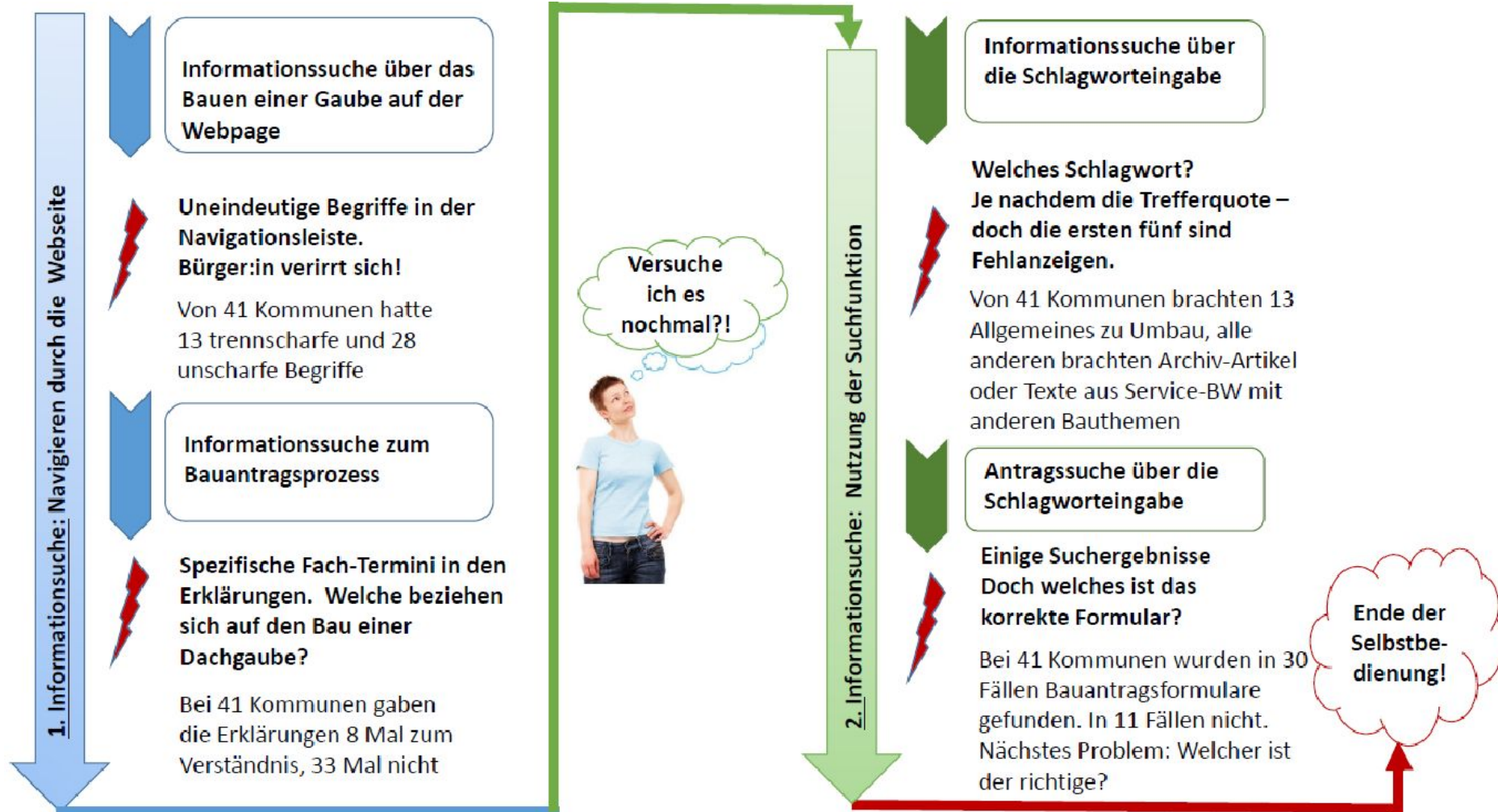


1. Der Fall
2. Transparenzprobleme
3. Was kann AI zur Lösung beitragen?



- Mystery Shopping in 41 Kommunen in Süddeutschland (Nutzersicht)
- Vertiefte Untersuchung von 5 Kommunen dieser Kommunen (Behördensicht)
- Durchgeführt durch FH Öffentliche Verwaltung Ludwigsburg







# Jane will bauen - Telefon







# Jane will bauen - Vor-Ort Termin





1. Der Fall
2. Transparenzprobleme
3. Was kann AI zur Lösung beitragen?



- Informationstransparenz beschreibt das Ausmaß, in dem die bereitgestellten Informationen es den Bürgern ermöglichen, die als Entscheidungsgrundlage verwendeten Informationen zu überwachen und zu verstehen und ihre Qualität und Eignung zu beurteilen und welche Informationen zu welchem Zweck und mit welcher Wirkung verwendet werden



# Arten Informationstransparenz

## Sprachtransparenz



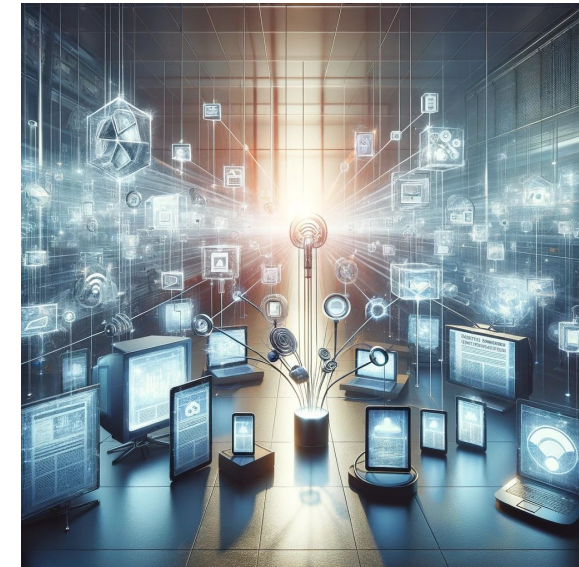
## Falltransparenz



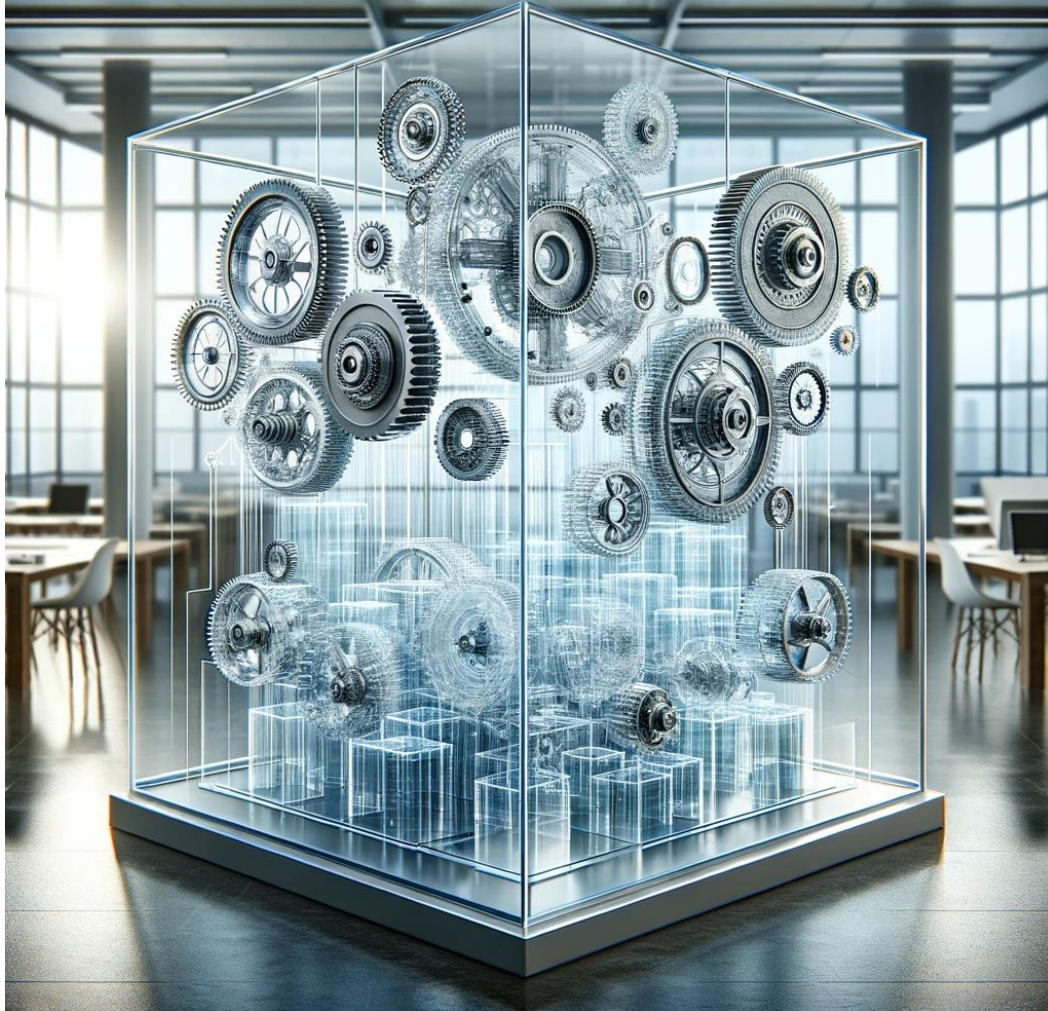
## Kostentransparenz



## Kanalübergreifende Transparenz



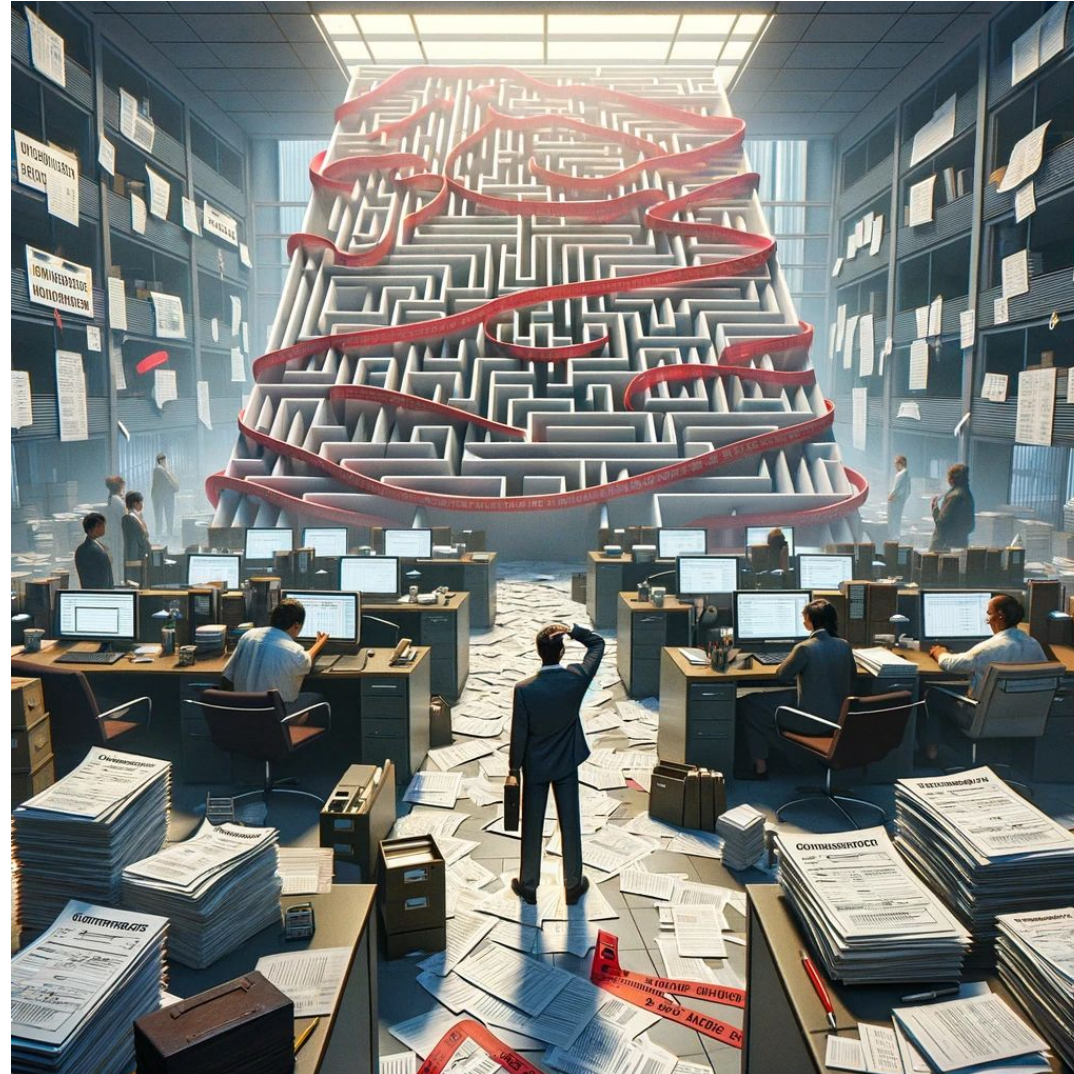




- Prozesstransparenz ist definiert als der Grad, in dem der Klient in der Lage ist, die durchgeführten Aktivitäten (was eine Aktivität ausmacht und warum sie ausgeführt wird) und ihre Abfolge [d.h. ihre Reihenfolge] in der Beratung zu verfolgen und zu verstehen
- Verfahrenstransparenz: Rechtssicht
- Geschäftsprozessstransparenz: Aktivitätensicht



# Intransparenz des Dienstes



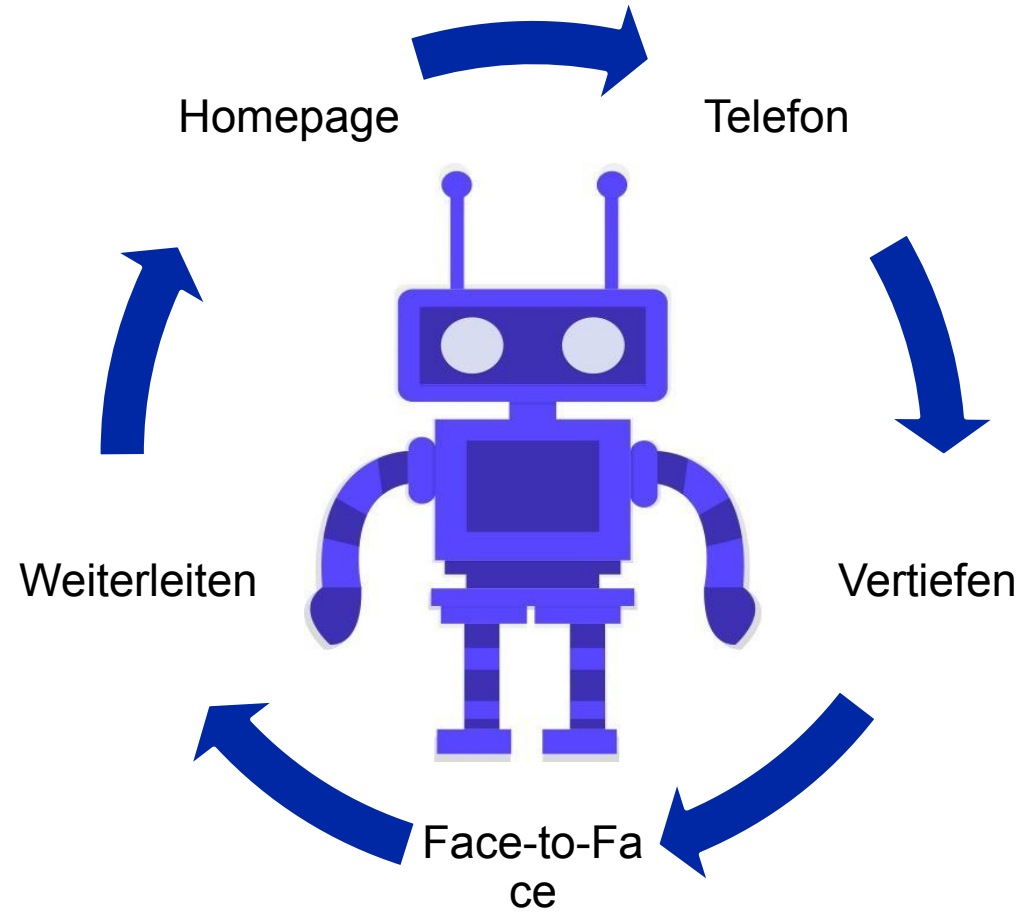




1. Der Fall
2. Transparenzprobleme
3. Was kann AI zur Lösung beitragen?



# Den Kreis schliessen mit einem Digital Companion



Start chatbox

Start videochat

Start additional information

Start recording & voice command

Voice on/off

On /off

The interface features a central floor plan of a building with several rooms labeled 'LPB III'. To the right is a chatbot profile represented by a green circle and a white neck. On the left is a vertical toolbar with icons for WhatsApp, Skype, a red paragraph symbol (§), a microphone, and a power button. A blue box on the right contains the text: 'LBO', 'BauGB', and 'Spezifische Vorschriften'. Red arrows point from the icons to the chatbot profile and from the text box to the floor plan.

LBO  
BauGB  
Spezifische Vorschriften

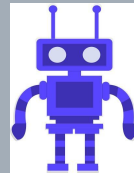




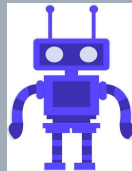
# Architektur Digital Companion



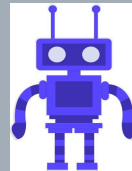
Kommunikations-Agent



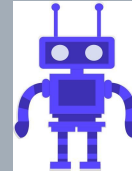
Fall-Agent



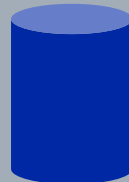
Rechts-Agent



Prozess Agent



Fall Dossier



Rechtliche Information



Prozess Information



