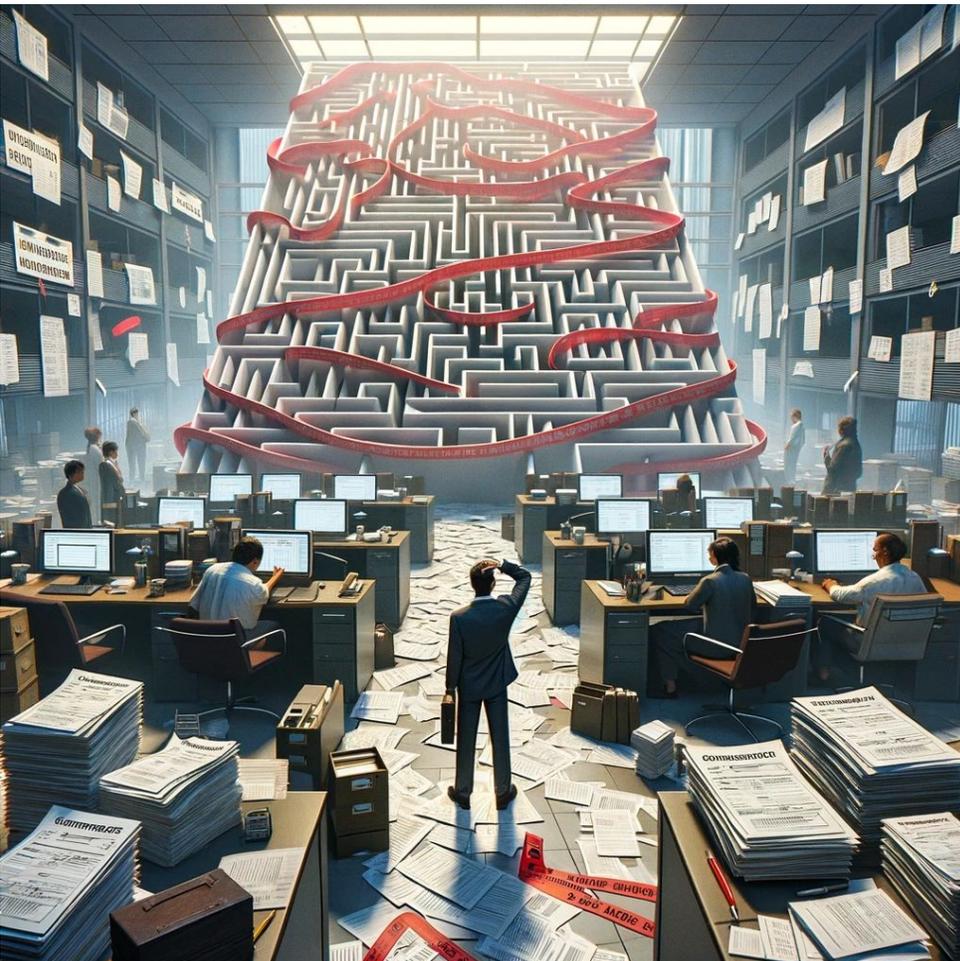


Intransparenz bei komplexen digitalen Dienstleistungen



Der Fall der Beantragung einer Baugenehmigung

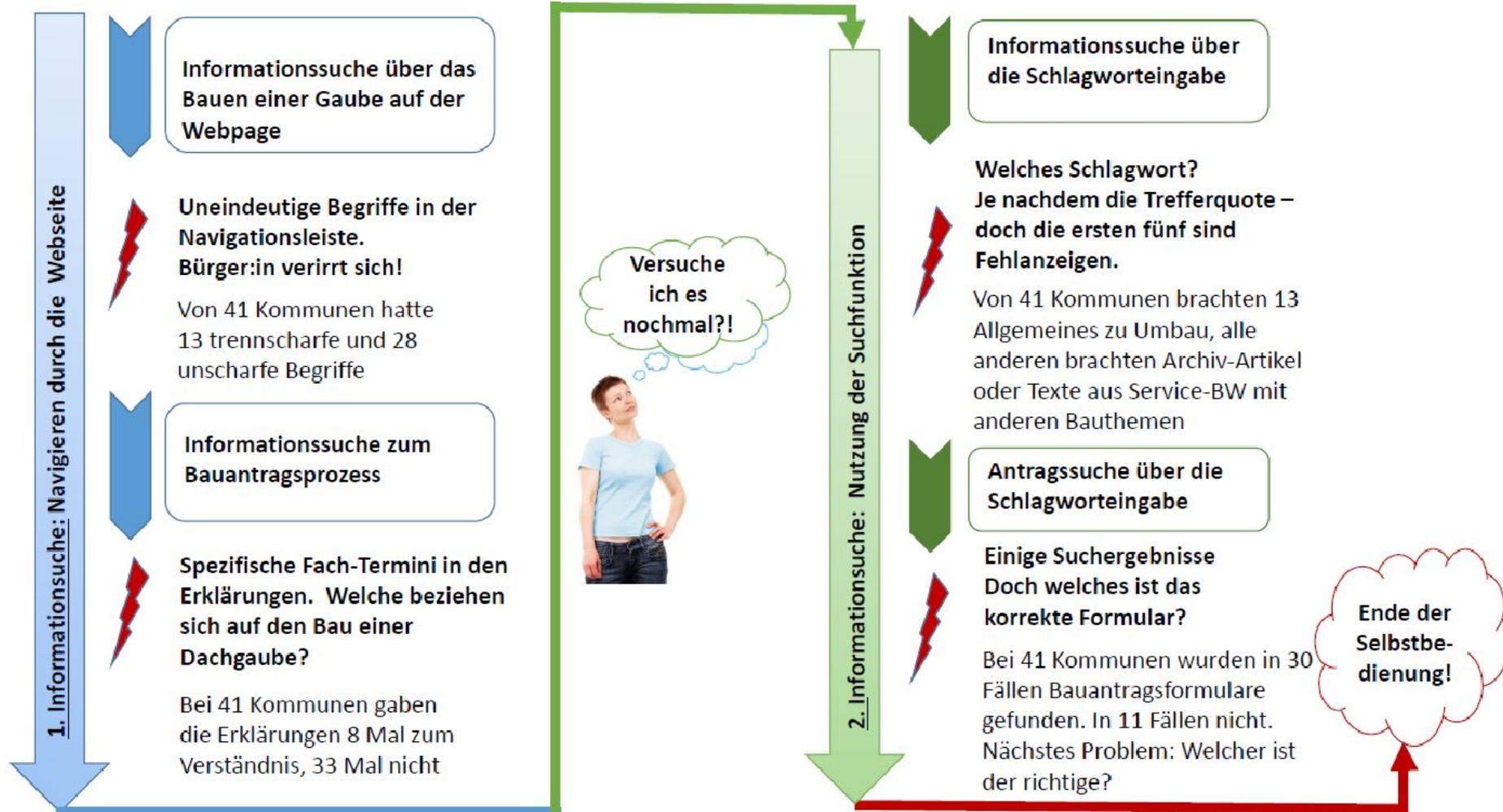
Prof. Dr. Gerhard Schwabe



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

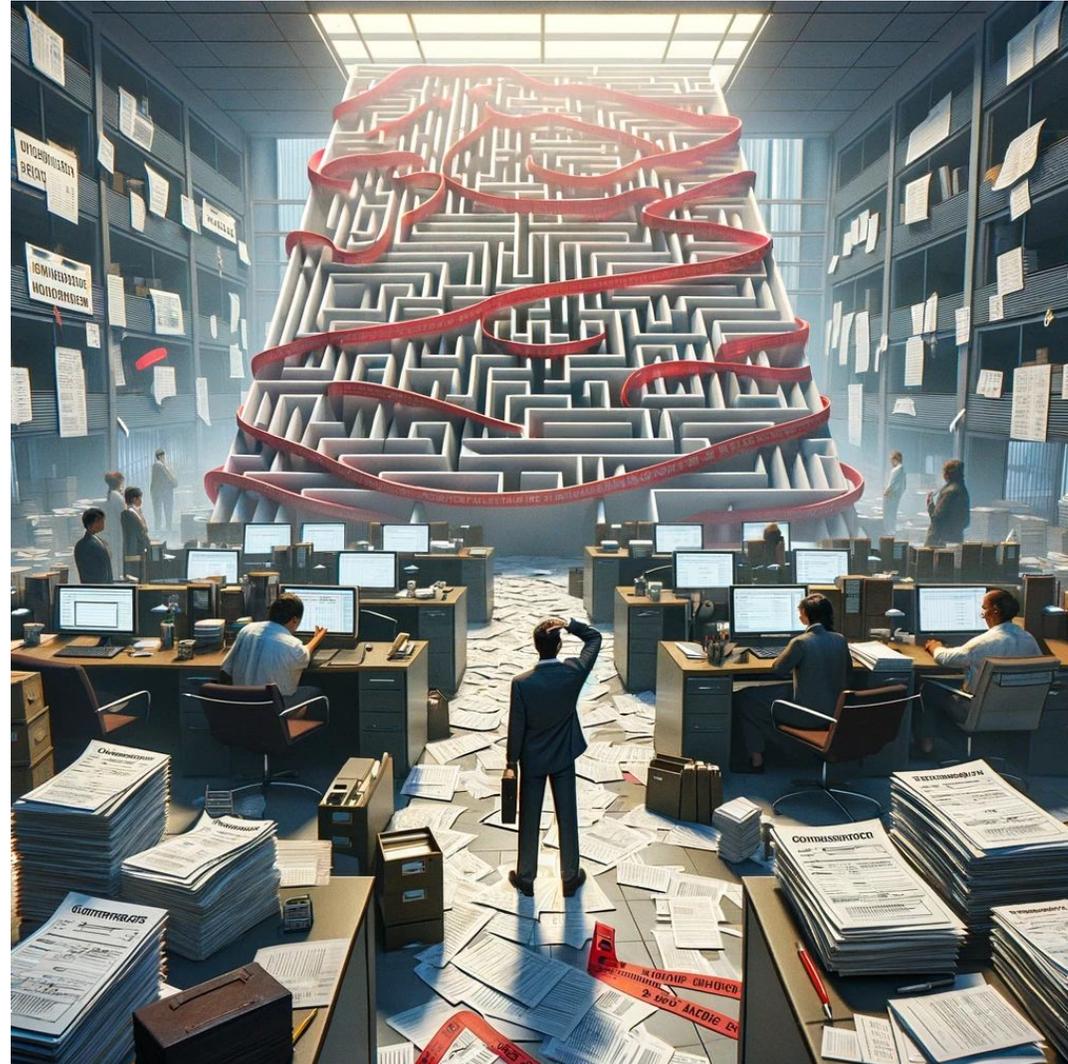




- Prozesstransparenz ist definiert als der Grad, in dem der Klient in der Lage ist, die durchgeführten Aktivitäten (was eine Aktivität ausmacht und warum sie ausgeführt wird) und ihre Abfolge [d.h. ihre Reihenfolge] in der Beratung zu verfolgen und zu verstehen
- Verfahrenstransparenz: Rechtssicht
-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



Intransparenz des Dienstes

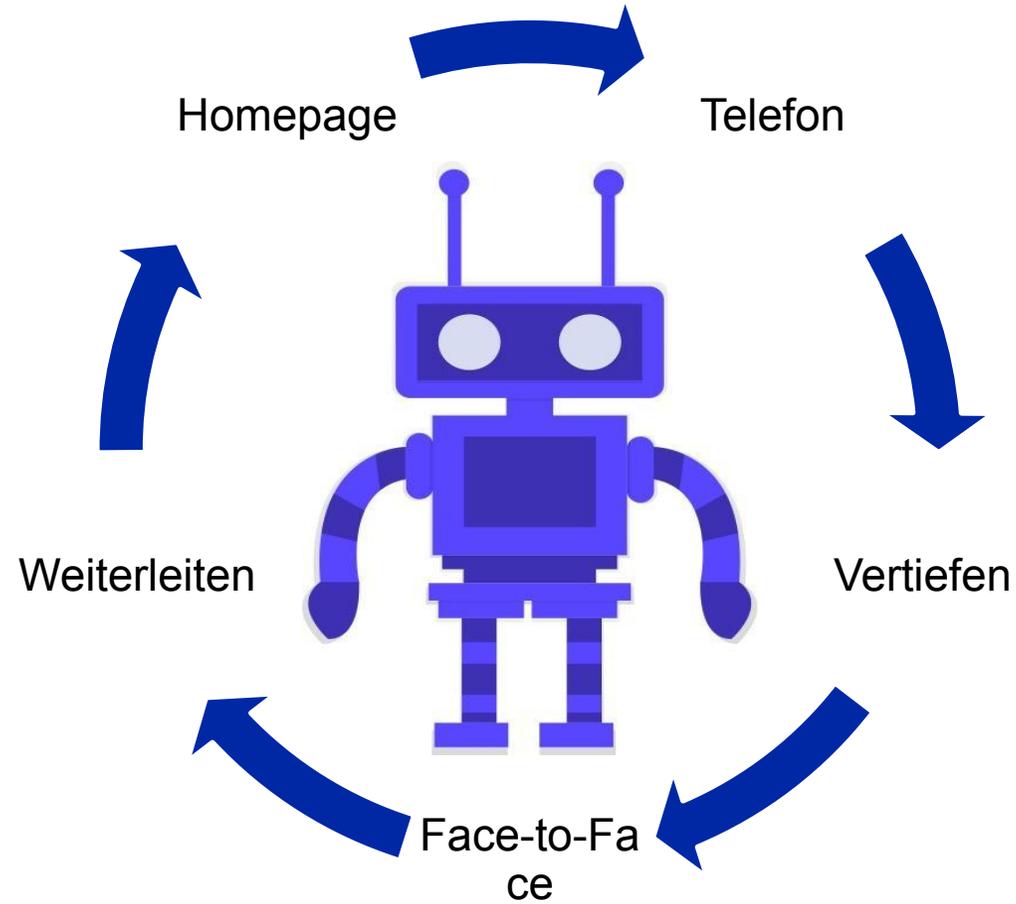




1. Der Fall
2. Transparenzprobleme
3. Was kann AI zur Lösung beitragen?



Den Kreis schliessen mit einem Digital Companion





Start chatbox

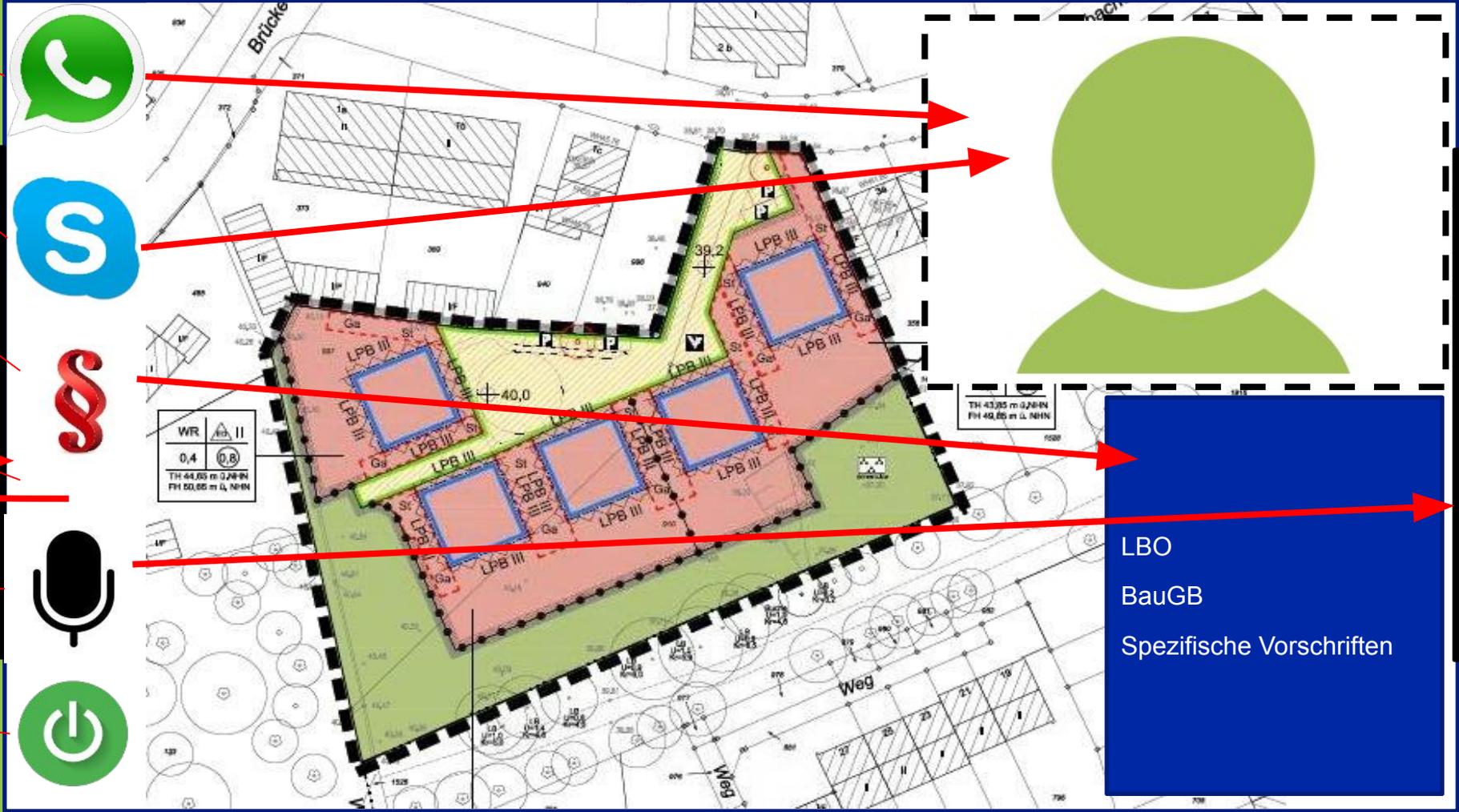
Start videochat

Start additional information

Start recording & voice command

Voice on/off

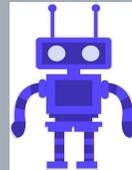
On /off



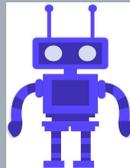
LBO
 BauGB
 Spezifische Vorschriften



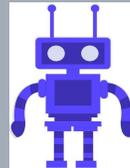
Kommunikations-Agent



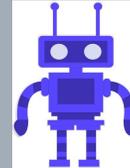
Fall-Agent



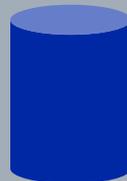
Rechts-Agent



Prozess Agent



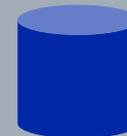
Fall Dossier



Rechtliche
Information



Prozess
Information





Fragen?

