



**Safety-for-refugees.ch:
Eine Informations- und Meldewebseite
für Ukraine-Flüchtlinge**

Schlussbericht

September 2023

Judith Bühler, Andrea Hartmann, Don Tuggener, Mark Cieliebak, Dirk Baier

**Institut für Delinquenz und Kriminalprävention
Centre for Artificial Intelligence**

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangslage	3
2	Ziele.....	3
3	Massnahmen	4
4	Projektverlauf.....	5
5	Projektergebnisse.....	7
	5.1 Zielerreichung	11
	5.2 Weitere Erkenntnisse	13
	5.3 Zusammenfassung Ergebnisse und Ausblick.....	15
6	Anhang	17

1 Ausgangslage

Mit der Aktivierung des Schutzstatus S war die Schweiz 2022 zum ersten Mal mit einer grossen Gruppe von Schutzsuchenden – in diesem Fall ukrainischen Kriegsgeflüchteten – konfrontiert, die auch in privaten Gastfamilien ohne staatliche Unterstützung untergebracht waren und ab dem Tag der Erhaltung des Status S arbeiten durften.

Frauen und Kinder, die den Grossteil der Geflüchteten stellten, sind generell besonders gefährdet, Opfer von Ausbeutung und Belästigung zu werden. Die Geflüchteten waren und sind daher vor allem in Bezug auf die Bereiche Wohnen und Arbeiten auf niedrigschwellige, schnelle Informationen und Unterstützung angewiesen. Webseiten die u.a. von Behörden und anderen Organisationen in deutscher Sprache aufgeschaltet werden, sind hierfür nur begrenzt nützlich, zumal sie häufig keine individualisierten Angebote beinhalten, sondern nur allgemeine Aussagen über die Gesamtheit der Geflüchteten. Die Sprachbarriere sowie die verwendete Behördensprache spielen dabei, nebst kulturellen Unterschieden, eine grosse Rolle.

An dieser Problemlage knüpfte das Projekt «Safety-for-Refugees» an, welches im Rahmen des Rapid-Action-Calls «Umgang mit Notsituationen als Folgen des Kriegs gegen die Ukraine» der Digitalisierungsinitiative des Kantons Zürich (DIZH) gefördert wurde. Das Projekt diente, neben der Implementation eines Informationsangebotes auch dazu, Erfahrungen bzgl. Chancen und Herausforderungen digitaler Unterstützungssysteme in der Sozialen Arbeit zu sammeln.

2 Ziele

Das Projekt bezog sich auf den Kanton Zürich und verfolgte ursprünglich folgende Wirkungs- und Leistungsziele:

Wirkungsziele

- Sicherheit für geflüchtete Menschen aus der Ukraine erhöhen.
- Erkenntnisse über ausbeuterische und missbräuchliche Angebote sammeln und darüber einen Beitrag zur verbesserten Prävention leisten.
- Unterstützung für private Gastgebende im Umgang mit geflüchteten Menschen gewähren¹.
- Kantonalen Sozialdienst und Gemeindesozialdienste entlasten.

¹ Die Verfolgung dieses Zieles wurde aus Komplexitätsgründen nach einem Workshop mit Praxispartner:innen wieder verworfen.

Leistungsziele

- Möglichkeit, verdächtige Angebote sowie übergriffiges Verhalten online zu melden/erfassen
- Chatfunktion für Gastgebende und geflüchtete Menschen implementieren
- Zusammenarbeit mit den verschiedenen Stellen verbessern, um die Sicherheit der vulnerablen Personen zu steigern
- Zusammenarbeit von Sozialer Arbeit und Informatik zur angemessenen Bearbeitung von sozialen Problemen etablieren.

3 Massnahmen

Im Projekt wurde eine Webseite erarbeitet, welche den Chatbot EMA (EMA steht für «empowerment means all») beinhaltet, der geflüchteten Menschen regelgeleitet und auf vier Sprachen (Ukrainisch, Russisch, Deutsch, Englisch²) Fragen beantwortet und Informationen zur Verfügung stellt und dadurch zum Schutz vor Unrechtserfahrungen beiträgt.

Dabei fokussiert das Projekt das Empowerment von geflüchteten Menschen. Die zahlreichen, über verschiedene Quellen hinweg verteilten, fragmentierten und nur in Fachsprache verfügbaren Informationen werden den Nutzer:innen auf vereinfachte Weise an einem Ort zugänglich gemacht. Mit dieser Herangehensweise soll die Orientierung in sensiblen Themenbereichen erleichtert und somit Klarheit über Recht und Unrecht geschaffen werden.

Neben der Informationsfunktion verfügt die Webseite auch über die Möglichkeit einer Beratung bzgl. der individuellen Situation. Dafür übernimmt der Chatbot EMA eine Triagefunktion und vermittelt unter themenspezifischen Beratungsangeboten. Nicht zuletzt bietet EMA die Möglichkeit, Unrechtserfahrungen direkt an die spezialisierte Organisation Act212³ zu melden.

Mit diesen verschiedenen Funktionen managt der Chatbot EMA die Schnittstellen zwischen Informationsvermittlung und Opferberatung von geflüchteten, vulnerablen Personen mit Schutzstatus S.

In der Pilotprojekt-Version bearbeitete der Chatbot EMA ausschliesslich die Themen «Wohnen in einer Gastfamilie» sowie «Arbeiten» für schutzsuchende, ukra-

² Die Übersetzung wurde automatisch ermöglicht über die Einbindung von DeepL in die Software. Die automatisierten Übersetzungen wurden danach von Personen mit sehr guten Sprachkenntnissen in der jeweiligen Sprache überprüft und bei Bedarf überarbeitet.

³ Vgl. <https://www.act212.ch/>.

inische Geflüchtete mit Status S im Kanton Zürich. Damit deckte der Chatbot EMA die Komplexität eines Aufenthaltsstatus in einem Kanton mit 160 Gemeinden und vier Sprachen ab.

4 Projektverlauf

Bei Projektstart im Juni 2022 waren sowohl staatliche als auch private Unterbringungs- und Betreuungseinrichtungen und Integrationsakteur:innen durch die vielen schutzsuchenden Menschen überlastet; nichtsdestotrotz standen sie der Realisierung des Projektvorhabens offen und interessiert gegenüber. Die sechs involvierten Organisationen (Act212, AOZ, FIZ, SEM, Schweizerische Flüchtlingshilfe und SUN)⁴ nahmen im September 2022 an einem ersten gemeinsamen Workshop teil, in dem die verschiedenen Funktionen der zu erstellenden Webseite diskutiert wurden. Im Anschluss daran wurden vertieft mit einzelnen Organisationen konkrete Themen erörtert.

Im Laufe dieser thematischen Auseinandersetzungen wurde deutlich, dass für die zeitnahe Entwicklung eines nützlichen Angebots die Zielgruppe entsprechend eingeschränkt werden sollte. Als Zielgruppe wurden die schutzsuchenden Menschen aus der Ukraine definiert.

Der Fokus des Projektes lag auf den Bereichen «Wohnen» und «Arbeiten», da diese für die Betroffenen besonders relevante Fragen aufwarfen und da es sich um zwei besonders vulnerable Bereiche handelt. Um auf die Bedürfnisse der Nutzenden einzugehen, wurde im Sinne des User-Involvements zusätzlich eine Begleitgruppe, bestehend aus Schutzsuchenden Menschen aus der Ukraine mit Status S, in die Entwicklung der Webseite einbezogen. Mit Hilfe der Organisationen und der Schutzsuchenden-Begleitgruppe wurde ein nutzer:innenzentrierter, regelgeleiteter Chatbot entwickelt, der durch einen sogenannten Auswahlbaum gesteuert wurde.

Der Auswahlbaum diente dazu, sich jederzeit einen Überblick über den gesamten Chatbotinhalt und die verschiedenen User-Journeys zu verschaffen. Die User-Journeys basieren dabei auf den Bedürfnissen und Fragen der Schutzsuchenden. Der Auswahlbaum (vgl. Abbildung 1) war sehr komplex und wurde in der Applikation «Miro» erstellt. Der Baum wurde horizontal von oben in drei Bereiche gegliedert. Beginnend mit der Sprachauswahl, Informationen zu den Aufgabengebieten und den Funktionsweisen des Bots. Darauf folgte der thematische Einstieg mit entsprechenden Fragen und Antworten in den Bereichen Wohnen und Arbeiten. Abschliessend folgte die Triage an Beratungsstellen, sowie

⁴ Act212: Beratungs- und Schulungszentrum Menschenhandel und sexuelle Ausbeutung; AOZ: Asylorganisation Zürich; FIZ: Fachstelle für Frauenhandel und Frauenmigration; SEM: Staatssekretariat für Migration; SUN: Swiss Ukrainian Network

die Möglichkeit, weiterführende Informationen zu beziehen oder mit Sozialarbeitenden in Kontakt zu treten. Vertikal betrachtet befinden sich im Abschnitt links des Baums die verschiedenen Abschlussmöglichkeiten eines Chatverlaufs. Darauf folgt die thematische Auseinandersetzung im Bereich Arbeit gefolgt vom Bereich Wohnen, welcher in «Wohnen in einer Gastfamilie», «Wohnen in einer Kollektivunterkunft» und «Wohnen in der eigenen Wohnung» unterteilt wurde. Rechts aussen befinden sich im oberen Bereich verschiedene Gesprächsabschlüsse, wenn Aufrufe aufgrund der eingeschränkten Funktionsweise nicht bearbeitet werden konnten. Ebenfalls befinden sich oben rechts die drei Buttons «Exit» (zum sicheren Verlassen des Chats), «Notruf» (zum Tätigen eines Notrufes bei der Polizei) sowie «Direkt zur sicheren Meldung von einem Unrecht».

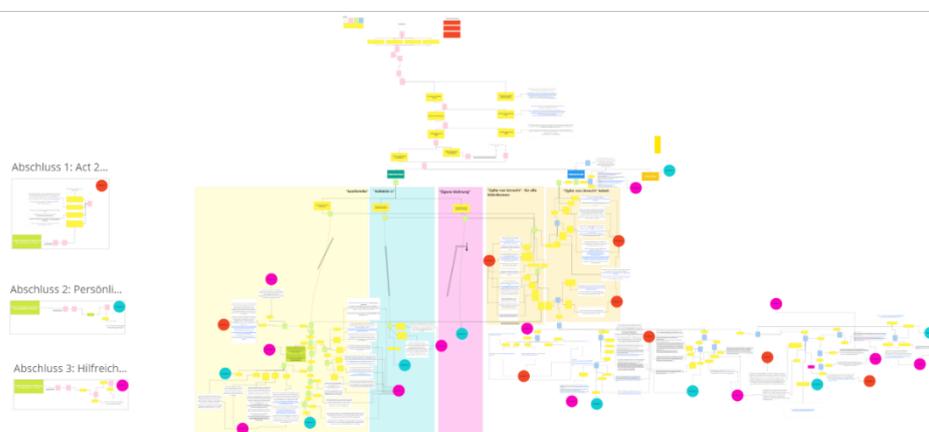


Abb. 1: Ansicht Auswahlbaum, welcher den Chatbot EMA steuert (Ansicht dient ausschliesslich der Übersicht)

Der Auswahlbaum wurde mit den erforderlichen Informationen zur Beantwortung der Fragen angereichert. Dabei wurde in den meisten Fällen (in allen in denen es möglich war) auf geprüfte Informationen von Behörden zurückgegriffen. Die Informationen wurden über verschiedenste Quellen auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene zusammengetragen und aufbereitet, um sie für die Nutzenden einfach verfügbar und in verschiedene Sprachen übersetzbar zu machen. Daraufhin wurden diese aufbereiteten Informationen in die bereits *bestehende Applikation* «Deeplink»⁵ manuell integriert. Auch nach längerer Recherche konnte keine Lösung gefunden werden, um die Informationen aus dem Auswahlbaum automatisch in die Chatsoftware zu übertragen. Die App «Deeplink» wurde aufgrund des Serverstandortes Schweiz und der technischen Möglichkeiten der integrierbaren Mehrsprachigkeit gewählt.

Auf Basis des umfangreichen Auswahlbaums wurde der Chat-Bot, der seinen Namen EMA von der Begleitgruppe der Schutzsuchenden erhielt, in die Webseite «safety-for-refugees.ch» integriert. Die Webseite wurde Anfang April 2023 online geschaltet.⁶

⁵ Vgl. <https://www.deeplink.ai/de/startseite/>

⁶ Vgl. <https://safety-for-refugees.ch/>

Um sicherzustellen, dass die Nutzer:innen die bestmögliche Unterstützung erhalten, wurde der Chatbot während der ersten Phase bis Ende Juni 2023 von einer Gruppe Studierender der Sozialen Arbeit betreut. In denjenigen Fällen, in denen der Bot keine passende Antwort liefern konnte, standen die Studierenden per Mail zur Verfügung und boten weiterführende Triage-Beratungen an.

Das Angebot des Chatbots EMA wurde im gesamten Kanton Zürich in den Gemeinden und Städten sowie bei Akteur:innen im Integrationsbereich bekannt gemacht, um möglichst vielen Schutzsuchenden des Kantons Hilfe und Unterstützung bieten zu können. Dabei wurden Sozialdienste, Integrationsbeauftragte und Asylkoordinator:innen in den Städten und Gemeinden, Vereine und weitere Akteur:innen in den Bereichen Flucht und Integration, Regionale Arbeitsvermittlungsstellen und kirchliche Integrationsangebote angeschrieben. Weiter wurde über Telegram- und Facebook-Gruppen für Ukrainer:innen das Angebot des Chatbots bekannt gemacht.

5 Projektergebnisse

Die Nutzung des Chatbots lässt sich anhand von gesetzten Markern auf den Fragen, welche der Bot den Nutzenden stellt, auswerten. Technisch war es leider nicht möglich, einzelne User-Journeys nachzuverfolgen.⁷

Die Webseite wurde von Anfang April bis Ende Juni 2023 über 1'100-mal aufgerufen. 39% (429 Personen) der Aufrufe wählten einen der beiden fokussierten Bereiche (Arbeiten bzw. Wohnen) an, 34% aller Nutzenden (374 Personen) kamen zu einem Abschluss. Das entspricht 85% aller Nutzenden, welche im Chatverlauf nach der Einleitung einen der Themenbereiche «Arbeit» oder «Wohnen» des Bots aufgerufen haben (vgl. Abbildung 2).⁸ Die übrigen Personen verliessen früher innerhalb des gewählten Themas den Chat, ohne einen Abschluss zu tätigen. Bei der Partnerorganisation Act 212⁹ gingen während der Pilotphase drei Verdachtsmeldungen aus dem Kanton Zürich ein. Eine dieser Meldungen kann aufgrund des Inhalts mit Sicherheit dem Chatbot zugeordnet werden. Dabei ist zu bedenken, dass den Nutzenden aus Gründen des Erwartungsmanagements nach Start der Interaktion mit dem Chatbot erst verschiedene Informationen zum Bot und dessen Tätigkeitsfeldern gegeben wurde. Danach folgten Fragen nach

⁷ Die App Deeplink ermöglicht in der von uns genutzten Version kein Tracking der einzelnen User-Journeys. Möglich war das Setzen von Markern auf der jeweiligen Frage, die der Chatbot gestellt hat. So konnte nachverfolgt werden, welche Fragen durch Nutzer:innen des Bots im Verlauf gesehen wurden. Das Setzen von Markern auf den jeweiligen Antworten liess die Applikation nicht zu.

⁸ Der Aufbau des Chatbots beinhaltete erst eine Einleitung zur Tätigkeit des Bots sowie zu dessen Limitierung auf Schutzstatus S, Kanton Zürich sowie das Alter über 18 Jahre. Von den 1'100 Aufrufen entsprachen rund 61% der Aufrufe nicht dem Tätigkeitsfeld des Bots. So konnten von diesen 1'100 Aufrufen nur rund 39%, d.h. 430 Personen im Chatverlauf weiterfahren. Nachfolgenden wird der Verlauf dieser 429 Personen beschrieben.

⁹ Act212 verfügt seit geraumer Zeit über eine sichere schweizweite Meldemöglichkeit von Verdachtsfällen von Menschenhandel. Diese Meldemöglichkeit wurde in den Chatablauf integriert.

dem Wohnkanton, dem Aufenthaltsstatus und dem Alter (der Bot beantwortet ausschliesslich bei Wohnsituation im Kanton Zürich, bei Vorliegen von Status S und von volljährigen Personen. Nutzende, welche nicht diesen Kriterien entsprechen, wurden aufgefordert, sich an ihre Wohngemeinde oder die persönliche Sozialberatung zu wenden.

Die nachfolgende Abbildung 2 symbolisiert den groben Chatablauf entlang der Einleitung, der Themenwahl, Themeninhalt sowie Chatabschluss.

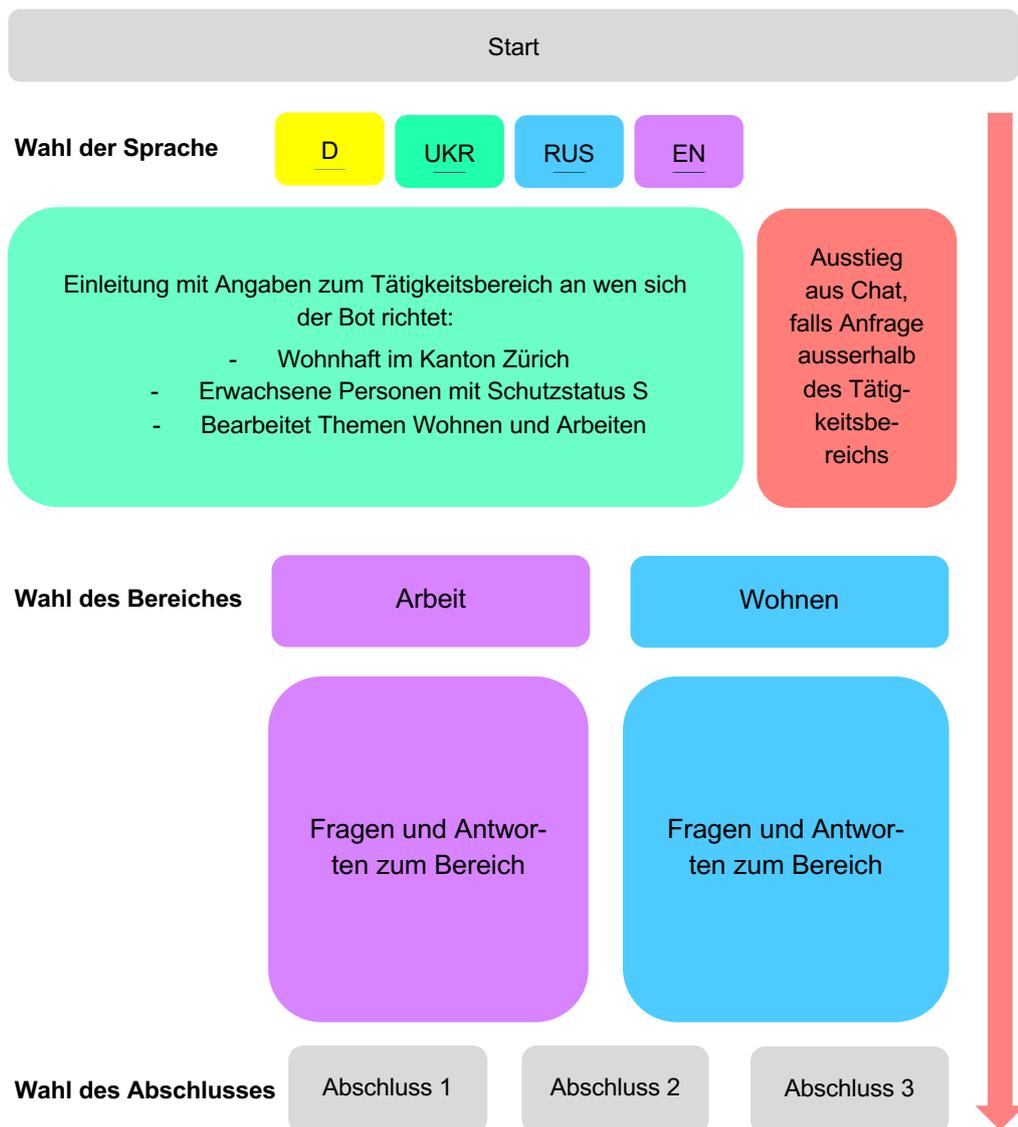


Abb. 2: Grobe Darstellung des Chatablaufs

Es waren drei Formen von Abschlüssen möglich:

1) Abschluss nach Erhalt von Informationen zum Thema und weitere Beratung durch eine Opferberatungsstelle oder Meldung an Act 212 (Gewählt in 9% aller Gespräche).

2) Abschluss nach fehlender Information und Angebot Direktkontakt mit Studierenden der Sozialen Arbeit (Gewählt in 18% aller Gespräche, in welchen Informationen zu den Themenbereichen Arbeiten und Wohnen abgerufen wurden. Die Gründe für diese Wahl wurden nicht abgefragt.)

3) Abschluss nach Erhalt von Information, welche thematisch passend war und trotzdem ein Kontaktangebot mit Studierenden der Sozialen Arbeit (Gewählt in 7% aller Gespräche).

Es ist hervorzuheben, dass sich tatsächlich nur neun Personen via Mail an die Studierenden der Sozialen Arbeit für einen Direktkontakt gewandt haben. Weshalb die übrigen knapp 100 Personen, welche über den Abschluss zwei und drei den Chat beendet haben, keinen Kontakt mit den Sozialarbeitenden aufgenommen haben, ist nicht nachvollziehbar.

Im Startbereich des User-Journeys war es den Geflüchteten möglich, einen *kurzen Problembeschrieb als Text* an das Projekt-Team zu senden. Knapp 70 stichwortartige Problembeschreibungen gingen ein.¹⁰ Zwei Drittel der Problembeschreibungen gingen in der Sprache Deutsch ein; die anderen Sprachen wurden selten gewählt. Die nachfolgende Abbildung 3 zeigt, dass in der Hälfte der Fälle das Thema Wohnen, gefolgt von den Themen Arbeit und Behörden im Zentrum stand. In mehreren Fällen wurden eingangs Konflikte sowie Streit in Kombination mit «Wohnen» als Einstiegsthemen genannt. Die meisten dieser Schilderungen beinhalteten auch Beschreibungen über psychische oder physische Gewalterlebnisse. Auch wandten sich Nutzende mit allgemeinen Fragen wie bspw. «Deutsch lernen» oder «Rechte und Pflichten bei Aufenthaltsstatus S» an den Chatbot. Es handelt sich dabei um Fragen, welche so auch der persönlichen Sozialberatung oder einer Erstinformations- oder Integrationsfachstelle gestellt werden könnten. In diesen Fällen triagierte der Chatbot zur Wohngemeinde und/oder zur Sozialberatung der nutzenden Person. Es trafen zudem Anfragen ein, in welchen Menschen schilderten, dass sie über zu wenig Geld oder zu wenig Essen verfügen. Ebenso wurden Unklarheiten im Umgang mit Behörden bis hin zu Differenzen mit diesen beschrieben. Wenn Problembeschreibungen zum Thema Arbeit eingingen, dann handelte es sich ausschliesslich um Probleme bei der Arbeitssuche und nicht um Probleme in einem bestehenden Arbeitsverhältnis. Dies deutet darauf hin, dass grundsätzlich der Zugang zum Arbeitsmarkt für Schutzsuchende eine aktuelle Herausforderung darstellt und nicht die Arbeitsbedingungen.

¹⁰ Diese Option war freiwillig. Weshalb nur 70 Personen davon Gebrauch machten, lässt sich nicht erschliessen. Vermutet werden kann, dass dies als unnötiger Zusatzaufwand eingeordnet wurde.

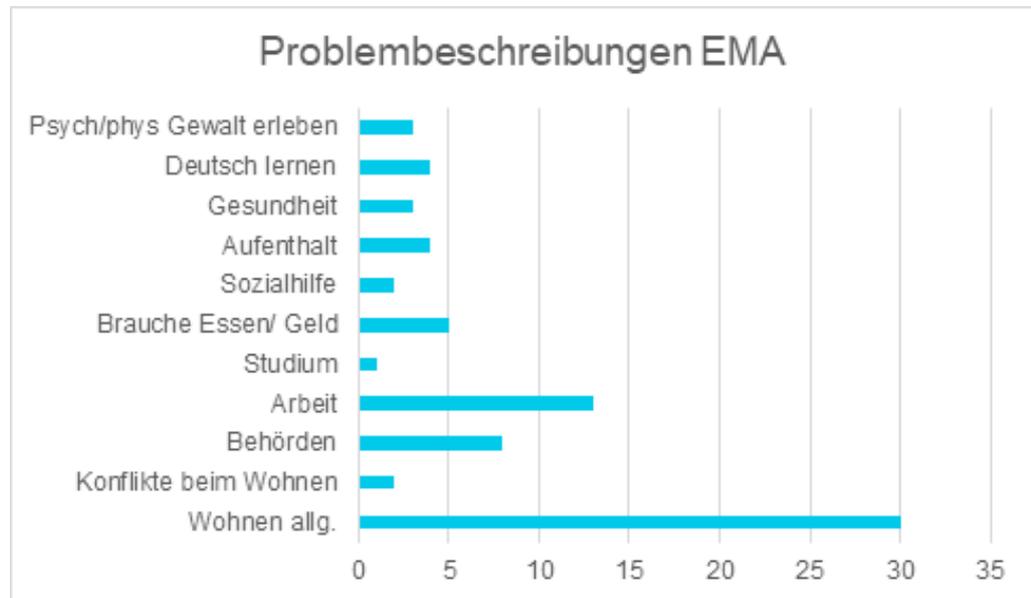


Abb. 3: Problembeschreibungen, welche zu Beginn des User Journeys eingetragen wurden (abgebildet: Anzahl)

Der Direktkontakt mit den Sozialarbeitenden lässt sich ebenfalls auswerten. So wurden von den neun Personen, welche sich an die Sozialarbeitenden wandten, insgesamt 39 Mails geschrieben. Der Mailkontakt belief sich dabei auf mindestens eine Mail bis maximal 14 Mails pro hilfesuchende Person. Jede Mail wurde beantwortet und Lösungsvorschläge wurden seitens der Beratenden unterbreitet.

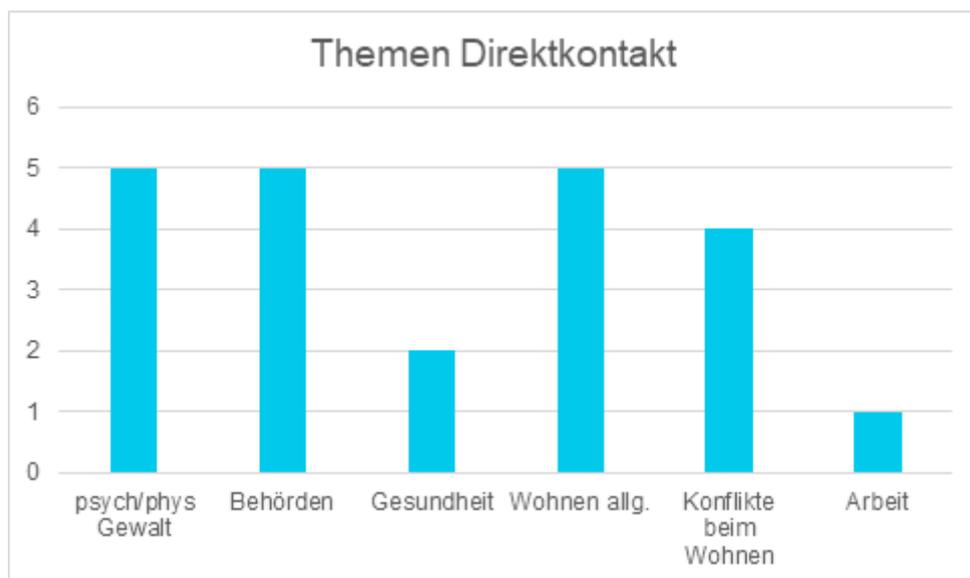


Abb. 4: Themen, welche im Direktkontakt beraten wurden (abgebildet: Anzahl)

Im Direktkontakt schilderten Schutzsuchende mehrfach psychische und physische Gewalterfahrungen, Behindertenfeindlichkeit und Rassismus sowie groben Umgang seitens Betreuenden in Gemeinschaftsunterkünften (Abbildung 4). Es war die Rede von Mobbing, Nötigung, Drohung, Anpacken und Herumschubsen.

In einigen Fällen wurde die Vorgehensweise der Behörden beklagt. Schutzsuchende fühlten sich nicht ernst genommen oder nicht unterstützt oder die Bearbeitung der anstehenden Aufgaben dauerte zu lange.

5.1 Zielerreichung

In der nachfolgenden Tabelle wird der Grad der Erreichung der ursprünglich gesteckten Ziele vorgestellt.

Art	Ziel	Zielerreichung	Begründung
Leistungsziele	Erfassung von Verdachtsmeldungen	Erreicht	Drei Verdachtsmeldungen gingen bei Act 212 während der Pilotphase ein. Da der Meldungseingang anonym erfolgt, lässt sich nicht abschliessend beurteilen, ob diese Meldungen über den Chatbot eingegangen sind. Eine Meldung lässt sich aufgrund des Inhalts der Triage aber den Chatbot zuordnen.
	Chatfunktion für Gastgebende und Geflüchtete zu Informationszwecken	Teilweise erreicht	Die Chatfunktion für Geflüchtete wurde erarbeitet. Da Gastgebende letztlich nicht fokussiert wurden, war die Hinführung zum Chat nicht auf sie ausgerichtet. Sie hätten aber die Chatfunktion bei Bedarf ebenfalls nutzen können.
	Zusammenarbeit mit verschiedenen Stellen	Erreicht	Die Entwicklung des Chatbots erfolgte mit verschiedenen Praxispartner:innen sowie einer Begleitgruppe von Schutzsuchenden.
	Zusammenarbeit von Sozialer Arbeit und Informationstechnologie	Erreicht	Die Zusammenarbeit erfolgte inhaltsbezogen und unkompliziert zwischen den beiden Disziplinen. Der Mitinbezug der verschiedensten Akteur:innen wurde von Praxispartner:innen lobend hervorgehoben. Ebenso

			wurde es von Praxis-partner:innen geschätzt, dass die Hochschule ein technisches Projekt in der Sozialen Arbeit lanciert im Hinblick auf den Abbau von Skepsis der Sozialen Arbeit gegenüber technischen Lösungen.
Wir- kungs- ziele	Verbesserte Sicherheit für ukrainische Schutzsuchende	Keine Angabe möglich	Dieses Ziel siedelt sich auf der Impactebene an und kann nicht messbar überprüft werden. Es ist davon auszugehen, dass ein digitales Angebot, wie der Chatbot EMA, zur Verfolgung des Ziels beitragen kann.
	Erkenntnisse über ausbeuterisches Verhalten als Beitrag zur Prävention	Erreicht	<p>Die eingereichten Problem- beschreibungen sowie die Verläufe der Chats von Ge- flüchteten mit Studierenden der Sozialen Arbeit zeigten, dass die Grenzen zwischen Unrecht, Missbrauch, Aus- beutung, Diskriminierungs- erfahrung oder ausnutzen- den Erfahrungen diffus sind.</p> <p>Es zeigte sich ebenfalls, dass zur Einordnung einer Erfahrung als ausbeuteri- sches Verhalten viele Fra- gen und Antworten sowie ein Vertrauensverhältnis zu einer Person und/ oder ei- ner Organisation notwendig sind.</p> <p>Die eigene Selbsteinord- nung als Opfer wird er- schwert durch die internali- sierte (kulturelle) Ablehnung von «Opfer sein», welche mit Scham behaftet ist.</p>

	Unterstützung privater Gastgeber:innen im Umgang mit Geflüchteten	Nicht erreicht	Im Projektverlauf wurde die Anspruchsgruppe der Schutzsuchenden fokussiert. Privaten Gastgeber:innen wäre der Zugang über den Chatbot auf Deutsch möglich gewesen. Das Angebot wurde jedoch nicht auf sie ausgerichtet.
	Entlastung des Kantonalen SD und der Gemeindesozialdienste	Keine Angabe möglich	Dieses Ziel siedelt sich auf der Impactebene an; es gibt keine Hinweise darauf und das Ziel kann nicht messbar überprüft werden.

5.2 Weitere Erkenntnisse

Die Erfahrungen des Projekts zeigen, dass Chatbots Chancen bieten, um bestehende und sich nicht verändernde Informationen effizient zu vermitteln. Bspw. könnte eine solche Architektur verwendet werden, um für zugewanderte Menschen eine Übersicht darüber, «wie die Schweiz funktioniert»¹¹, zu schaffen. Von Praxispartner:innen wurde mehrfach der Wunsch geäußert, dass dies auf der Admin-Seite des Bundes zugänglich sein sollte. Auch wäre ein solcher Einsatz zur Sicherstellung des Informationstransfers zwischen Bund, Kantonen und den Gemeinden für Fachpersonen denkbar.

Die Anonymität, die ein Chatbot gewährt, ermöglicht es den Nutzer:innen, ihre Anliegen diskret zu klären, ohne sich direkt an eine Person wenden zu müssen. Dies ermöglicht u.a., auch schambehaftete Themen schneller anzusprechen.

Darüber hinaus steht der Chatbot zu jeder Zeit zur Verfügung und entspricht den aktuellen Erwartungen und Anforderungen in Bezug auf Digitalität. Die unkomplizierte Nutzung erleichtert den Zugang zu Informationen, ohne dass komplexe Prozesse oder langwierige Wartezeiten erforderlich sind.

Der Chatbot EMA fungierte auch als eine Art Anlaufstelle inmitten der Vielfalt von Angeboten und kann das System entlasten, indem er viele Fragen und Anfragen automatisiert beantwortet und an die entsprechenden Stellen verweist. Es ist darauf hinzuweisen, dass ein Chat auf dem Handy, im Vergleich zu vielen verschie-

¹¹ Dies beinhaltet Themen wie Regeln, Pflichten und Rechte, Gewohnheiten im gesellschaftlichen Umgang, Grundregeln in den Bereichen Arbeit, Wohnen, Familie, Schule, Freizeit, Kontakte und (Sozial-)Versicherungen hierzulande.

denen geöffneten Webseiten, einfach zu lesen ist. Allerdings ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Informationen, die der Chatbot bereitstellt, gut und zuverlässig aufbereitet sind, um den Nutzer:innen einen tatsächlichen Mehrwert zu bieten.

Regelgesteuerte Chatbots sind in der Lage eine gewisse Menge an Komplexität verlässlich zu verarbeiten, zeitgleich ist die verarbeitbare Komplexität begrenzt. Ein regelgesteuerter Chatbot kann stetig, entlang der Bedürfnisse der Zielgruppen, erweitert werden. Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch das Erwartungsmanagement im Umgang mit einem Chatbot. Adressat:innen wünschen sich, dass alle ihre Probleme effizient und kompetent gelöst werden und nicht nur die vordefinierten. Daher ist es wichtig, die Grenzen aufzuzeigen und klar zu kommunizieren, was der eingesetzte Chatbot leisten kann – und was nicht.

Obwohl der Chatbot viele Anfragen erfolgreich bewältigen konnte, gab es auch Situationen, in denen er nicht die gewünschten Antworten liefern konnte. In solchen Fällen gelangten einige Anfragen an die Studierenden der Sozialen Arbeit, die als Unterstützung fungierten. Die Interaktion zwischen den Adressat:innen und den Studierenden erfolgte dabei zeitasynchron über Mail. Meist waren mehrere Interaktionen zwischen den Adressat:innen und den Studierenden nötig, bis seitens der Studierenden ein Lösungsvorschlag zur Problembearbeitung getätigt werden konnte. Hier wird deutlich, dass auch zeitasynchrone, digitale Beratung Grenzen aufweist.

Insgesamt bietet der Chatbot eine wertvolle Unterstützung und kann Informationen schnell und effizient vermitteln. Dennoch sollte man die Bedeutung von persönlichen, menschlichen Interaktionen nicht unterschätzen, insbesondere in komplexeren Angelegenheiten, in denen persönliche Beratung unverzichtbar bleibt. Sozialarbeitende sind in der Lage, grössere Mengen an Komplexität zur Einordnung und Bearbeitung einer Adressat:innenanfrage zu verarbeiten, als es ein regelgeleiteter Bot leisten kann.

Zeitgleich kann diese Komplexität, Stand heutiger Entwicklungen, auch noch nicht zuverlässig durch Künstliche Intelligenz bearbeitet werden. Experimente diesbezüglich mit vulnerablen Personen, wie bspw. Geflüchteten, können aufgrund ethisch-moralischer Bedenken nur mit einem Back-up von Sozialarbeitenden durchgeführt werden.

Sowohl das Projekt als auch die Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass Adressat:innen der Sozialen Arbeit Anonymität und den persönlichen Direktkontakt mit Sozialarbeitenden schätzen. Gerade bei sensiblen Fragestellungen, welche mit grossen Unsicherheiten seitens Adressat:innen verbunden sind, scheint der persönliche Kontakt wichtig.

Die meisten Aufrufe des Chatbots bezogen sich auf den Bereich Wohnen. Es ist zu berücksichtigen, dass bei der Unterbringung von schutzsuchenden Menschen

von Anfang an die Wohnungsnot im Fokus der Diskussionen stand. Dieser Notstand an Unterbringungsmöglichkeiten führte auch dazu, dass Menschen unter suboptimalen Bedingungen untergebracht werden mussten und sich diese Bedingungen nur begrenzt verändern liessen. Daran kann auch ein Chatbot nichts ändern. Ein Bot bietet jedoch die Möglichkeit, die Regeln, Möglichkeiten und Herausforderungen in der Unterbringung jederzeit abrufbar bereitzustellen.

Mit dem Chatbot EMA zeigt sich, dass digitale Sozialarbeit, bestehend aus Chatbots in Kombination mit menschlicher, professioneller Beratung möglich und mit etwas Aufwand realisierbar ist. Der Initialaufwand sowie die Pflege des Bots (Ergänzung und Überarbeitung von Themen und Informationen) sollten jedoch keinesfalls unterschätzt werden.

Regelgeleitete Chatbots können dabei im Direktkontakt mit Adressat:innen bei einfachen oder wiederkehrenden Fragestellungen oder zu Wissensmanagementzwecken in Beratungsteams eingesetzt werden. Dabei ist darauf zu achten, dass Chatbots der menschlichen, persönlichen Beratung assistierend zur Seite stehen und nicht die menschliche Beziehung zwischen Adressat:innen und Sozialarbeiter:in ersetzen.¹²

5.3 Zusammenfassung Ergebnisse und Ausblick

Als wichtigste Erkenntnisse können folgende Punkte genannt werden:

- Digitale Lösungen stark einzugrenzen – bspw. entlang von örtlichen Grenzen oder entlang eines spezifischen Leistungsauftrages – bringt Enttäuschungspotenzial mit sich. Die Eingrenzung eignet sich für ein MVP (minimum viable product), bedarf dann jedoch einer Anpassung entlang der umfassenden Bedürfnisse von Nutzendengruppen. Im Falle von EMA wäre dies die Ausweitung auf alle Aufenthaltsstadien und Integrationsfragestellungen und alle (deutschsprachigen) Kantone.
- Ein Chatbot weist durch sein jederzeit verfügbares und anonym nutzbares Angebot Stärken und Schwächen zeitgleich auf. So wird die Anonymität und die konstante Verfügbarkeit von einigen Adressat:innen als Chance betrachtet. Andere wiederum bevorzugen den menschlichen Kontakt zu Sozialarbeitenden und lehnen darum diese Anonymität ab.
- Regelgesteuerte Chatbots sind eine Möglichkeit, um den Informationstransfer von Bund, Kanton und Gemeinden bis hin zu den Adressat:innen sicherzustellen. Regelgesteuerte Chatbots erreichen jedoch rasch ihre Limitation bezüglich der zu verarbeitenden Komplexität. Systeme mit künstlicher Intelligenz hingegen sind aktuell noch nicht in der Lage, mit einer vertretbaren Zuverlässigkeit Fragen von Adressat:innen oder Sozialarbeitenden zu beantworten.

¹² Vgl. Bühler, J. & Reiser, M. (2023). Sind unsere neuen Arbeitskolleg:innen bald auch Chatbots? *SozialAktuell*, 54(6), 16-17.

- Regelgeleitete sowie intelligente Algorithmen sind in der Lage, Sozialarbeitende assistierend zu unterstützen. Der persönliche Kontakt und die Beziehungspflege der Sozialarbeiter:in bleibt jedoch, trotz digitaler Unterstützung, wichtig zur effektiven und effizienten Unterstützung von Adressat:innen.

Resultierend aus diesen Erkenntnissen wären folgende weiterführende Fragestellungen prüfenswert:

- Wo kann künstliche Intelligenz im Integrationsbereich zielführend eingesetzt werden?
- Welche Rolle können regelgeleitete Chatbots im Informationstransfer, der Triage und Beratung zu Wissensmanagement- und Qualitätssicherungszwecken übernehmen?
- In welchen weniger komplexen Teilbereichen kann eine Anwendung wie EMA zielführend für Adressat:innen und Sozialarbeitende eingesetzt werden?

6 Anhang

Ansicht Startseite:



Abb. 5: Ansicht Startseite Einstieg in Chatbot

Ansicht eines Chatverlaufs auf Deutsch:

EMA Safety for Refugees in Switzerland ...

Angaben über ihren Wohnkanton. In welchem Kanton wohnen Sie?

Ich wohne im Kanton Zürich

In der Schweiz richten sich Rechte und Pflichten unter anderem auch nach der Aufenthaltsbewilligung. Bitte geben Sie mir an, über welche Aufenthaltsbewilligung Sie verfügen. Danke.

Ich habe Schutzstatus S

Für die weitere Bearbeitung benötigen wir ihr Alter. Bitte geben Sie an, ob Sie älter oder jünger als 18 Jahre sind. Danke.

Ich bin älter als 18 Jahre

Gerne würde ich als Erstes in Ihren Worten erfahren, mit welchen Herausforderungen Sie sich an uns wenden. Bitte beschreiben Sie uns Ihr Problem. Danke.
Falls Sie keine Beschreibung an uns senden wollen, ist das kein Problem. Klicken Sie das entsprechende Feld an und Sie werden die Meldung überspringen und im regulären weiteren Verlauf folgen können.

Ohne Beschreibung weiterfahren

Bitte wählen Sie den Bereich, in dem Sie Probleme haben. Danke.

Problem bei der Arbeit

Gehen Sie einer Tätigkeit nach, für welche Sie eine Gegenleistung (Geld, Unterkunft, Naturallohn) erhalten?

Ja Nein

Powered by Deeplink

 EXIT  SOS  117  REPORT  INFO

Abb. 6: Ansicht eines Chatverlaufs auf Deutsch

Departement Soziale Arbeit

ZHAW Soziale Arbeit
Institut für Delinquenz und Kriminalprävention
Pflingstweidstrasse 96
Postfach
8037 Zürich

info.sozialarbeit@zhaw.ch