

03.04.2023 - 09:04 Uhr

Chatbot EMA soll Geflüchtete vor Ausbeutung schützen

Medienmitteilung vom 03. April 2023

ZHAW Soziale Arbeit

Chatbot EMA soll Geflüchtete vor Ausbeutung schützen

Websites in deutscher Sprache sind für Geflüchtete eine grosse Hürde. Um diese Menschen besser vor Missbrauch auf dem Arbeitsmarkt und bei Fragen zum Wohnen zu unterstützen, hat die ZHAW eine mehrsprachige Website mit einem Chatbot entwickelt. Anders als viele digitale Dialogsysteme funktioniert er nach der Logik der Nutzenden.

Der Ukraine-Krieg und die steigende Zahl von Schutzsuchenden stellen Behörden vor die Herausforderung, eine grosse Anzahl von Geflüchteten innert nützlicher Frist unterzubringen und zu betreuen. Aus der Ukraine sind grösstenteils Frauen und Kinder geflüchtet. Damit handelt es sich um besonders vulnerable Personengruppen. Gerade in den Bereichen Wohnen und Arbeiten steigt dadurch das Risiko, dass Geflüchtete ausgebeutet werden. Damit Betroffene sich besser zurechtfinden, potenzielle Gefahrensituationen erkennen und einordnen, sowie Fälle von Ausbeutung umgehend melden können, haben Forschende der ZHAW die Website «Safety for Refugees» entwickelt.

Hilfe zur Selbsthilfe

Die Website besteht aus dem regelgesteuerten Chatbot EMA, kurz für «Empowerment Means All» (Ermächtigung bedeutet alle). Ziel dieses Bots ist es, die zahlreichen, über verschiedene Quellen verteilte Informationen in Fachsprache auf eine Nutzenden-zentrierte Weise verfügbar zu machen. EMA triagiert die Anfragen und bietet Antworten in den Sprachen Ukrainisch, Russisch, Deutsch und Englisch.

Der Chatbot bearbeitet Themen rund um die Bereiche Arbeit und Wohnen und ist begrenzt auf den Kanton Zürich und Schutzsuchende mit Flüchtlingsstatus S. «Diese räumliche und personelle Einschränkung liegt daran, dass es sich vorerst um ein Pilotprojekt handelt», erklärt Projektleiterin Judith Bühler vom ZHAW Departement Soziale Arbeit. «Wir brauchen eine überschaubare Komplexität, um eine Lösung zu entwickeln und um aus den Erfahrungen lernen zu können. Mit EMA testen wir das erste minimal funktionsfähige Produkt und hoffen aber, dass wir es auf weitere Kantone, weitere Themenfelder und Aufenthaltsbewilligungsarten ausweiten können.»

Über Rechte und Pflichten aufklären

Im Gegensatz zum Chatbot des Migrationsamtes des Kantons Zürich geht es bei EMA nicht um eine Assistenzfunktion für die Arbeit einer Organisation, sondern darum, dass Nutzende sich im organisationsübergreifenden Zusammenspiel verschiedenster Informations- und Beratungsangebote in den Bereichen Wohnen und Arbeiten zurechtfinden. «Unser Chatbot empowert mit Informationen und stärkt damit den Selbstschutz», sagt Judith Bühler.

Eine grosse Herausforderung bei der Entwicklung des Chatbots war, wie die Interaktion optimal gestaltet werden kann, erklärt der technische Leiter des Projekts, Don Tuggener von der ZHAW School of Engineering: «Zentral war dabei immer, dass die Antworten in einen spezifischen Kontext gehören und nicht zweideutig ausfallen. Damit werden Missverständnisse vermieden und es wird verhindert, dass es zu kontextuell falschen Antworten kommen kann und im schlimmsten Fall fälschlicherweise eine Ausbeutungssituation nicht erkannt wird.» Darum hat sich das Projektteam entschieden, einen Entscheidungsbaum zu entwickeln und die Nutzenden durch einen vorgefertigten Dialogfluss zu führen.

Partizipativ mit Betroffenen entwickelt

Unterstützt wurde die Entwicklung von EMA mit einer Begleitgruppe von Praxisorganisationen sowie einer Gruppe von Schutzsuchenden aus der Ukraine. Dazu gehörten die Fachorganisation AOZ, die Fachstelle Frauenhandel und Frauenmigration FIZ, der Verein Beratungs- und Schulungszentrum Menschenhandel und sexuelle Ausbeutung

Act212, die Schweizerische Flüchtlingshilfe SFH und das Staatssekretariat für Migration SEM.

Safety-for-Refugees wurde im Rahmen des Rapid-Action-Calls «Umgang mit Notsituationen als Folgen des Kriegs gegen die Ukraine» der Digitalisierungsinitiative (DIZH) lanciert. Das Pilotprojekt dient auch dazu, mehr über die Chancen und Herausforderungen des automatisierten Schnittstellenmanagements zu lernen. <https://safety-for-refugees.ch/>

Kontakt

Judith Bühler, Projektleiterin, ZHAW Departement Soziale Arbeit, Tel. 058 934 89 57, E-Mail judith.buehler2@zhaw.ch

Don Tuggener, technischer Leiter, ZHAW Departement School of Engineering, Centre for Artificial Intelligence, Tel. 058 934 78 55, E-Mail don.tuggener@zhaw.ch

Regula Freuler, Kommunikation, ZHAW Departement Soziale Arbeit, Tel. 058 934 88 26, E-Mail regula.freuler@zhaw.ch

ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Corporate Communications

Gertrudstrasse 15

Postfach

CH-8401 Winterthur

Tel. +41 58 934 75 75

medien@zhaw.ch

www.zhaw.ch/medien

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100018827/100905282> abgerufen werden.