

Intelligente Dienste für Behörden

Unterstützung der Verwaltung

Das DAI-Labor entwickelt zusammen mit dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) einen elektronischen Assistenten, der Verwaltungsmitarbeitenden bei der täglichen Informationsrecherche unterstützt. Ziel ist es, den Informationsassistenten so weiter zu entwickeln, dass ein System realisiert wird, das den IT-Anwendern sowohl bei technischen als auch bei fachlichen Fragestellungen beratend zur Seite steht und die Nutzung von Verwaltungsanwendungen problemloser und effizienter gestaltet. Nach erfolgtem Projektabschluss steht die Produktentwicklung im Vordergrund.

Persönlicher Informationsassistent

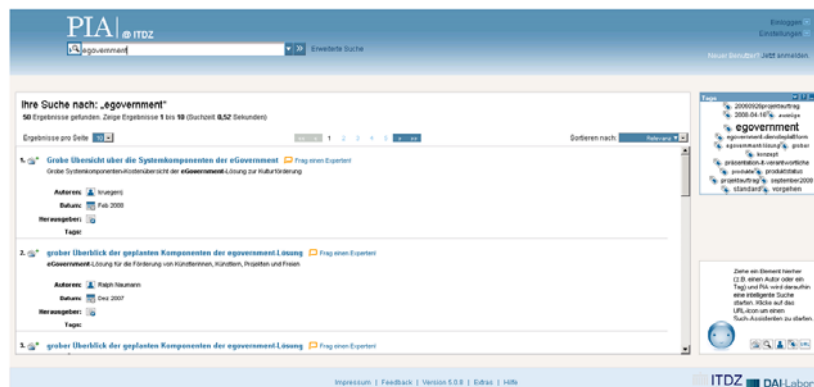
Auch in der Verwaltung hängen die Qualität von Entscheidungen sowie das Funktionieren von Arbeitsprozessen oft fundamental davon ab, wie schnell und wie gut auf relevante Informationen zugegriffen werden kann. Daher ist es für die Mitarbeitenden entscheidend, aktuelle Informationen in kürzester Zeit zu finden und Kenntnis über Änderungen von Sachverhalten und Aktualisierung von Dokumenten zu erhalten. Ebenso wichtig ist es, dafür zu sorgen, dass Wissen schriftlich dokumentiert wird bzw. schnell die relevanten Wissensträger herausgefunden werden können.

Um an jede relevante Information zu gelangen, egal wo sie sich befindet, haben wir einen Persönlichen Informationsassistenten entwickelt. In seiner einfachsten Benutzungsart ist er wie eine Suchmaschine zu gebrauchen. Benutzer können nach Informationen suchen und können dann durch eine Ergebnisliste navigieren, die relevante Dokumente aus dem Intranet enthält.

Die Hauptaufgabe des Informationsassistenten geht aber weit über die Funktion einer Suchmaschine hinaus. Da in einem Arbeitsbe-

reich eines Verwaltungsmitarbeitenden oft ein kontinuierliches Informationsbedürfnis besteht, ist es möglich, Suchen abzuspeichern, sodass man schnell und ohne erneute Eingabe erfährt, was sich im persönlichen Arbeitsgebiet getan hat. Alternativ informiert ein Newsletter über neue Ergebnisse einer solchen Suche.

Gefundene, relevante Dokumente können in persönlichen Ordnern abgelegt werden. Diese Ordner können selbst angelegt und strukturiert werden und ermöglichen so, die verteilt liegenden Informationen an einem Ort wiederzufinden. Werden solche Dokumente von anderen Personen bearbeitet oder gelöscht, besteht wiederum die Möglichkeit sich darüber per E-Mail informieren zu lassen.



Derzeit erforscht das DAI-Labor Methoden, um aus den indexierten Daten, d.h. Daten die mit einem Suchstichwort versehen sind, Expertenprofile abzuleiten. Der Annahme folgend, dass sich Mitarbeitende in der Materie auskennen, worüber sie in Dokumenten geschrieben haben, werden aktuelle Wissensprofile erstellt. Diese Profile werden genutzt, um abzuschätzen, wer im Unternehmen potentiell die Antwort auf eine Frage kennen könnte. Kann diese Person eine Antwort geben, können Frage und Antwort hinterlegt werden, so dass diese zukünftig über die normale Suche gefunden werden kann.

Partner:

- IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin)