Chatbasierte Agenten in und für die Hochschulen

Dr. Ingo Siegert (Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg)

Chatbasierte Agenten begegnen einen schon an vielen verschiedenen Stellen und haben den Zweck dem Webseitenbenutzer schnell Informationen zur Verfügung zu stellen. Hierbei zeichnen sich gute Lösungen dadurch aus, dass dem Besucher:innen viel Freiheit in der Formulierung der Frage eingeräumt wird und auch prozedurale Fragen ermöglicht werden. Damit stellen diese Chatbotlösungen nicht nur eine andere Form des FAQ-Bereiches dar, sondern gehen darüber hinaus.

Damit schaffen es Chatbotlösungen zum einen die gesuchte Information sehr schnell für die Besucher:innen bereitzustellen, ohne dass diese erst eine langwierige Suche auf der Webseite durchführen muss und zum anderen werden so die Mitarbeiter:innen entlasten, da die Menge an E-Mail-Anfragen drastisch reduziert werden kann.

Bisher werden erste Chatbots an deutschen Universitäten nur für verschiedene singuläre Aspekte der Informationsbereitstellung eingesetzt. Hier sind die Chatbots Alex (TU Berlin), Clara (MLU Halle), HermineWinf (TU Darmstadt) zu nennen. International gehen diese Systeme darüber hinaus und haben neben dem zum Ziel der Informationsbereitstellung auch eine soziale Komponente, Beispiele wären hier der Sydbot (University of Sydney) und Pounce (Georiga State University).

Studierende und ihre spezifischen Probleme stehen hierbei meist nicht im Mittelpunkt.

An der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg wird zur Zeit ein Chatbotsystem entwickelt, das zum Ziel hat Anfragen der Studierenden insb. zur Prüfungs- und Studiumsorganisation zu beantworten und dabei die Mitarbeiter:innen der zentralen Dienste zu entlasten. In einer ersten Phase stehen hier die Prüfungsämter, in einer zweiten Phase das akademische Auslandsamt im Fokus.