

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 grossteilts 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 School of Engineering: «Zentral war dabei immer, dass die Antworten in einen spezifischen Kontext gehören und nicht zweideutig ausfallen. Damit werden Missverständnisse vermieden und 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/>

#### **Was ist die Digitalisierungsinitiative?**

*Die Digitalisierungsinitiative (DIZH) hat zum Ziel, die Zusammenarbeit der Zürcher Hochschulen im Digitalisierungsbereich zu fördern und damit den Forschungs- und Wirtschaftsstandort Zürich zu stärken. Die Universität Zürich (UZH), die Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), die Zürcher Hochschule der Künste (ZHdK) und die Pädagogische Hochschule Zürich (PHZH) vernetzen sich in der DIZH systematisch, um Forschung und Innovation in Themen der Digitalisierung mit interdisziplinären Ansätzen gezielt voranzutreiben.*

*[Mehr Informationen und geförderte Projekte](#)*

#### **Kontakt**

Judith Bühler, Projektleiterin, ZHAW Departement Soziale Arbeit, Tel. 058 934 89 57, E-Mail [buhj@zhaw.ch](mailto:buhj@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](mailto:don.tuggener@zhaw.ch)

Regula Freuler, Kommunikation, ZHAW Departement Soziale Arbeit, Tel. 058 934 88 26, E-Mail [regula.freuler@zhaw.ch](mailto:regula.freuler@zhaw.ch)