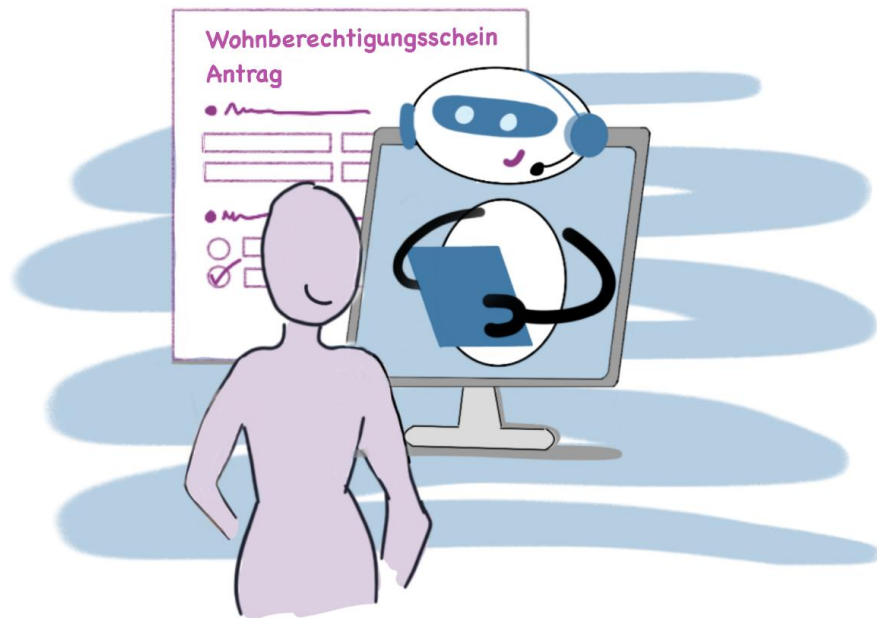




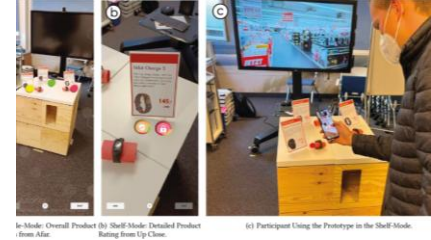
BUKE 
Bürgerfreundliche Dokumenten-
ausfüllung basierend auf KI

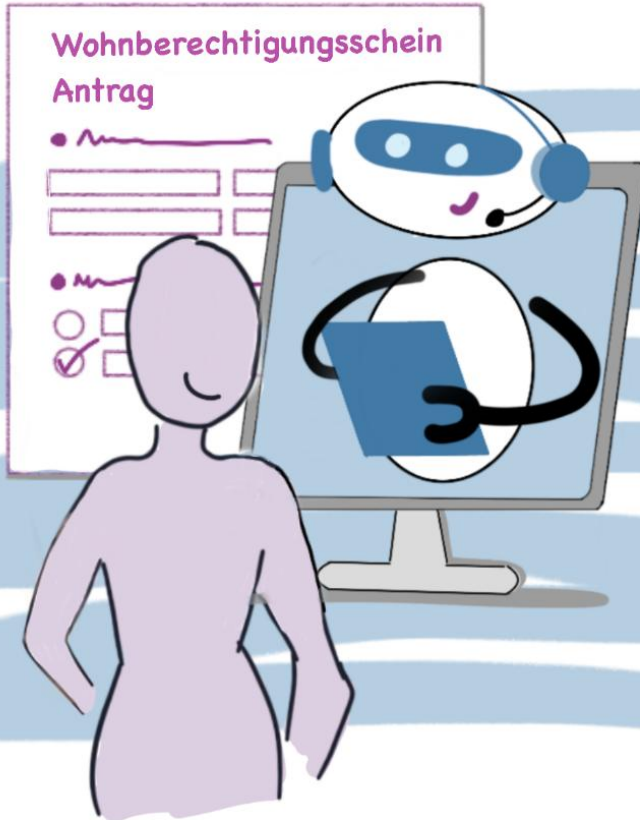
Larbi Abdenebaoui

Deutscher Fürsorgetag 17.09.2025

Digitalen Technologien für es ein selbstbestimmtes Leben als informierter und aktiver Teil einer demokratischen Gesellschaft.

- > Nähe über Distanz
- > Soziale Verbundenheit
- > Digitale Teilhabe und Inklusion
- > Partizipation an Demokratie
- > Menschenzentrierte KI





Das Problem

Viele Bürger:innen haben Schwierigkeiten, Antragsformulare aufgrund **komplexer Sprache** und **unklarer Anforderungen** **korrekt auszufüllen**

Leitet und erklärt

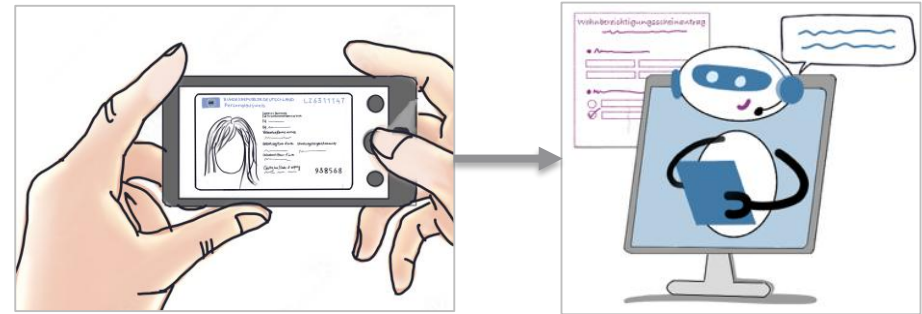
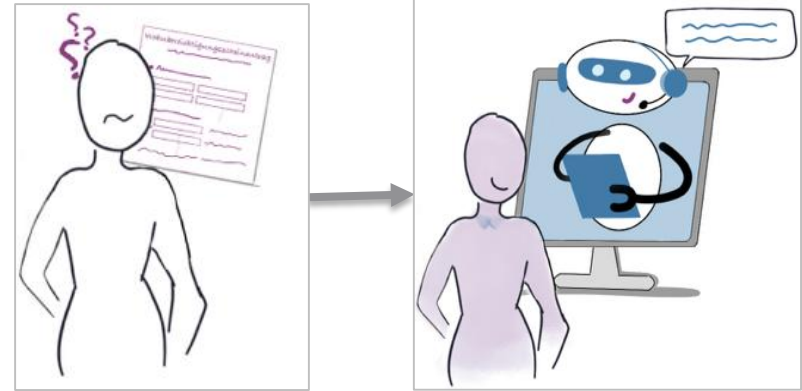
- > Schrittweise Hilfe beim Ausfüllen
- > Fragen per Chat via RAG beantworten

Liest und prüft

- > Infos aus Dokumenten via OCR extrahieren
- > Vollständigkeit & Konsistenz prüfen

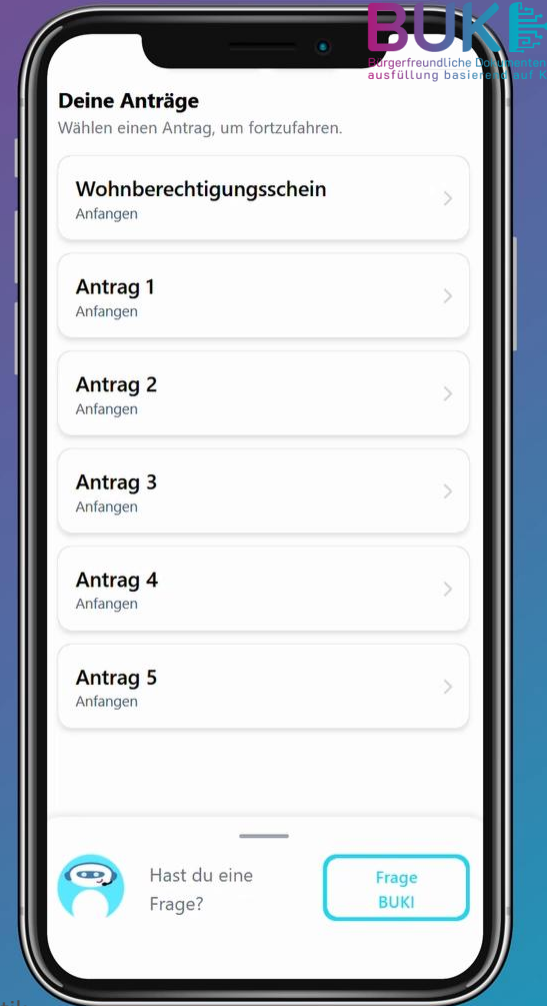
Speichert und sendet

- > Antrag sichern oder einreichen



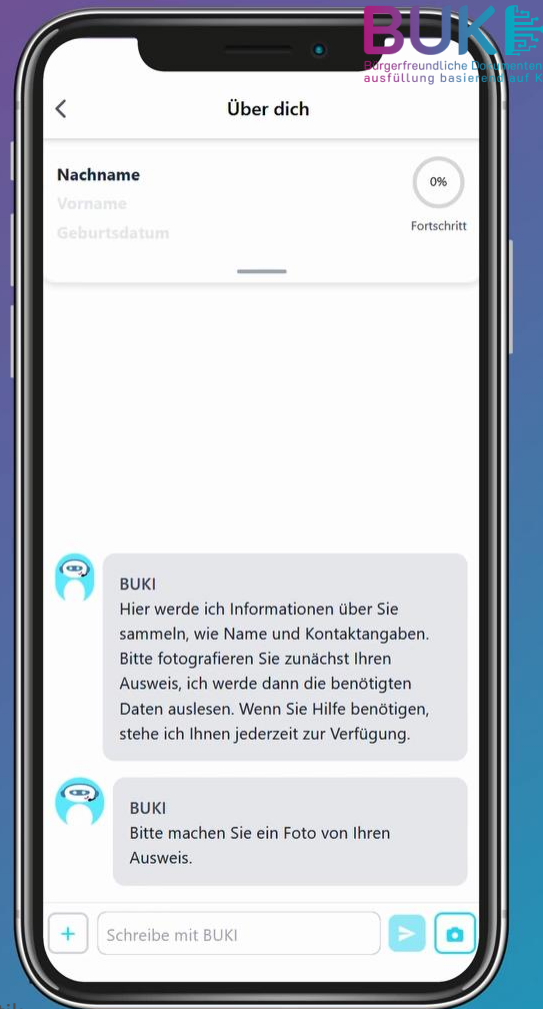
What is BUKI?

BUKI is your
intelligent assistant
for navigating complex
applications.



Let BUKI do the heavy lifting

Use the **OCR feature**
to scan your documents (e.g., ID)
and quickly fill in your details.

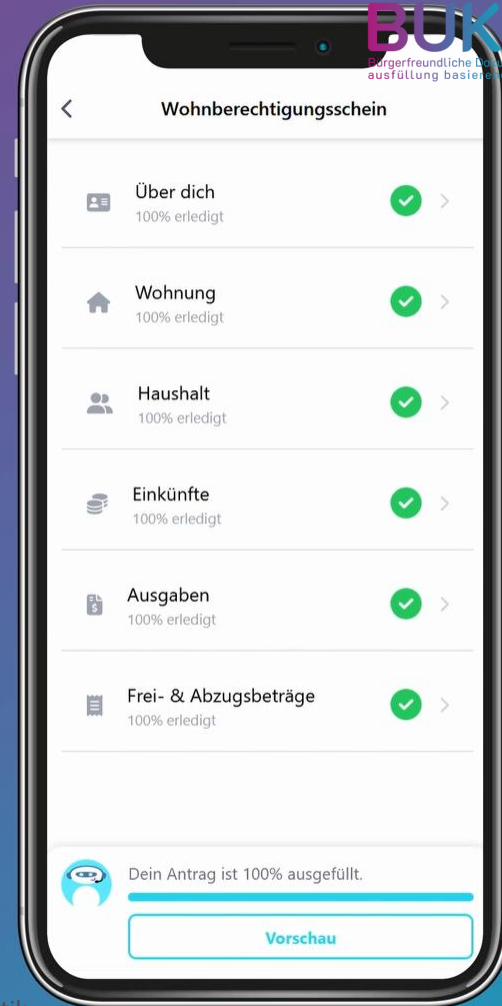


Skip unnecessary sections or
fast-forward through parts
that don't apply to you.
BUKI keeps it simple.



View the completed PDF

BUKI **generates a ready-to-submit PDF**, saving you time and effort.



Umfrage und Interview

TEILNEHMER GESUCHT

Im öffentlichen Sektor können Antragsformulare und Dokumente so komplex sein, dass es für die Bürgerinnen und Bürger schwierig ist, sie korrekt auszufüllen. Mithilfe von künstlicher Intelligenz wollen wir ein intelligentes System entwickeln, das die Bürgerinnen und Bürger durch das Ausfüllen von Antragsformularen führt.

Um Ihre Meinung zu diesem technologischen Fortschritt zu erfahren, möchten wir Sie bitten, an unserer Umfrage teilzunehmen.

Dauer: 10-15 Minuten
Erstattung: 15 Euro



QR-Code scannen, um
zur Online-Umfrage zu
gelangen

Für weitere Informationen
wenden Sie sich an:

Saja Aljuneidi
saja.aljuneidi@offis.de

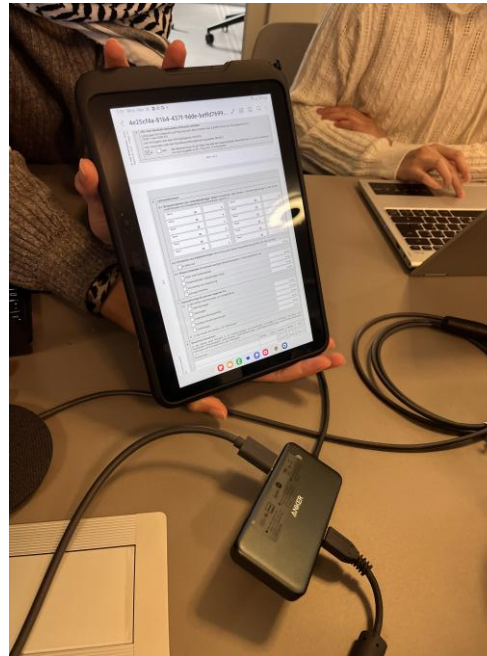


BUKI
bürgerfreundliche
dokumentenausfüllung
basierend auf KI

OFFIS Stadt
Oldenburg

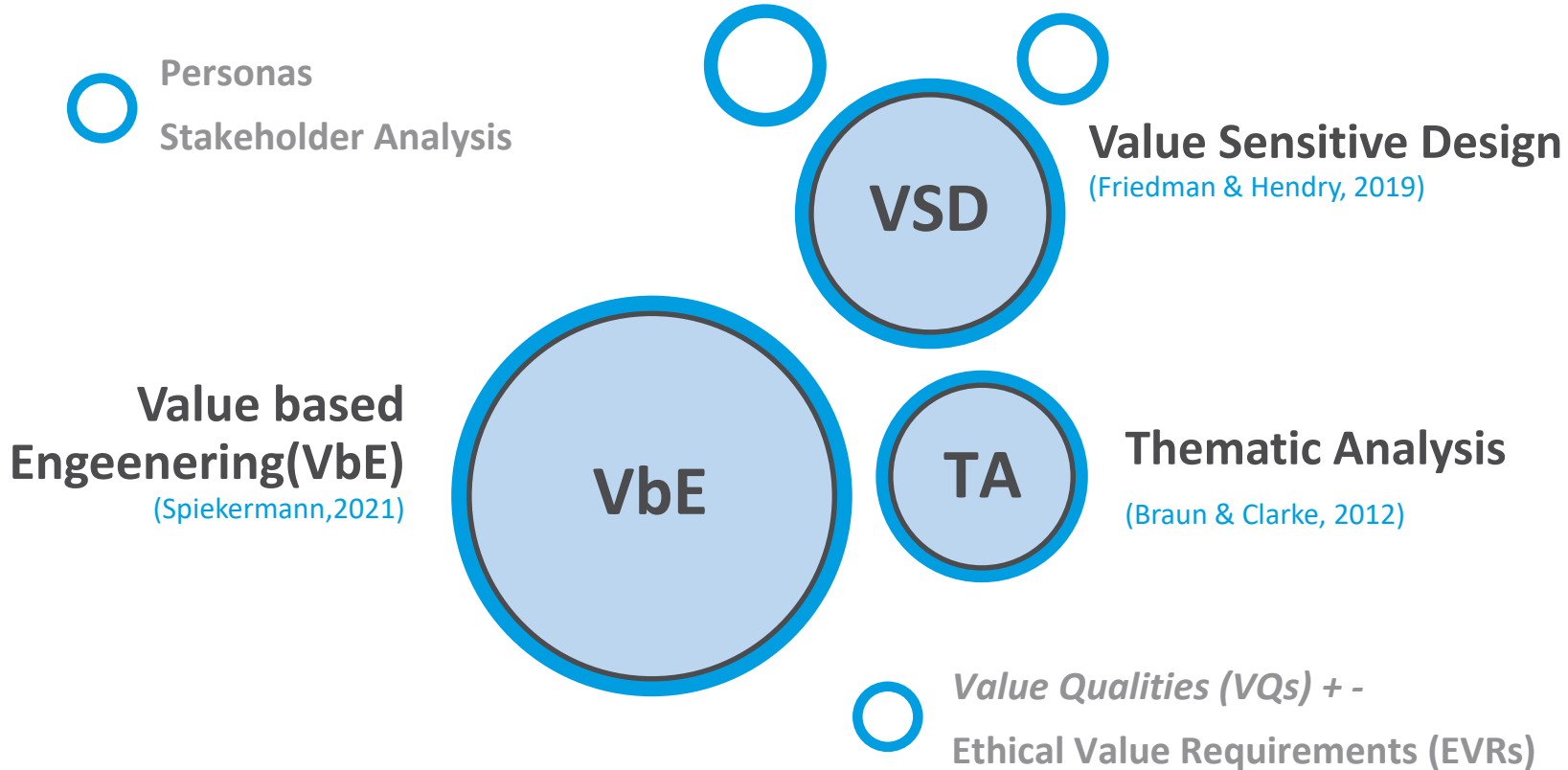
**CIVIC INNOVATION
PLATFORM**
Gemeinschaften entwickeln

Studien mit Probanden und Probandinnen



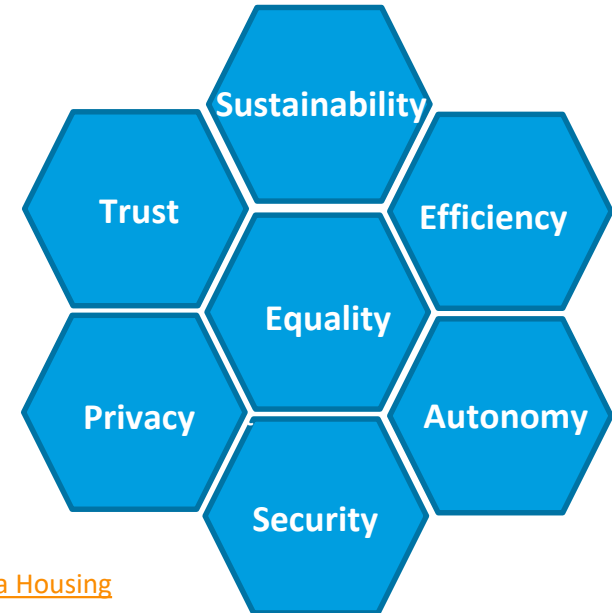
Workshops zu wertebasierter Gestaltung





Results

Es wurden sieben Kernwerte identifiziert, die jeweils durch Wertqualitäten und entsprechende ethische Werteanforderungen detailliert beschrieben.



[Value-Driven Design for Public Administration: Insights from a Generative Chatbot in a Housing Application Case Study](#)

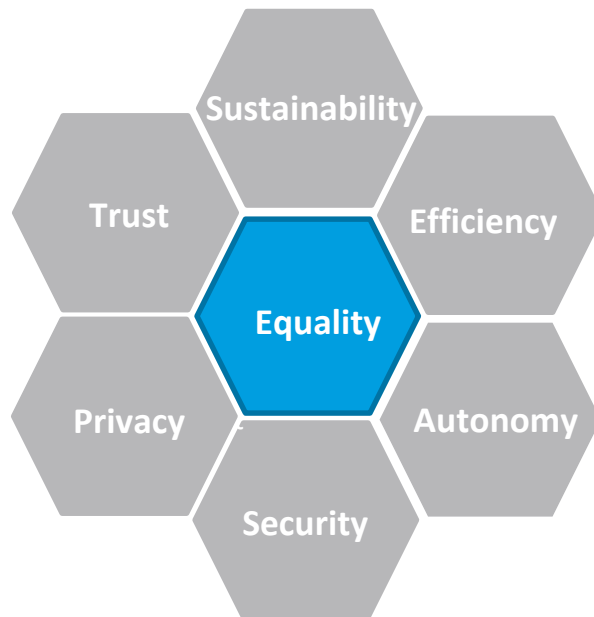
Abdenebaoui, Larbi and Aljuneidi, Saja et.al;

Proceedings of the 2025 ACM Conference on Fairness, Accountability, and Transparency; 2025

Enhancing Citizen Accessibility to Public Services: A Case Study on AI-Assisted Application for Housing Entitlement Certificates

Abdenebaoui, Larbi and Aljuneidi, Saja and Meyer, Jochen and Boll, Susanne; INFORMATIK 2024; 2024

Value Quality (VQ)	Ethical Value Requirement (EVR)	Example Quote
Discrimination	Use representative personas in design and testing; apply bias mitigation strategies like BiasLens.	<i>"Citizens have different accents... the system should be able to recognize these without discriminating."</i>
Social Inclusion	Provide visible contact options and escalation paths to human representatives.	
Accessibility & Technological Inclusion	Ensure compatibility with basic devices; offer paper alternatives and digital literacy support.	<i>"Older people could be left behind."</i>



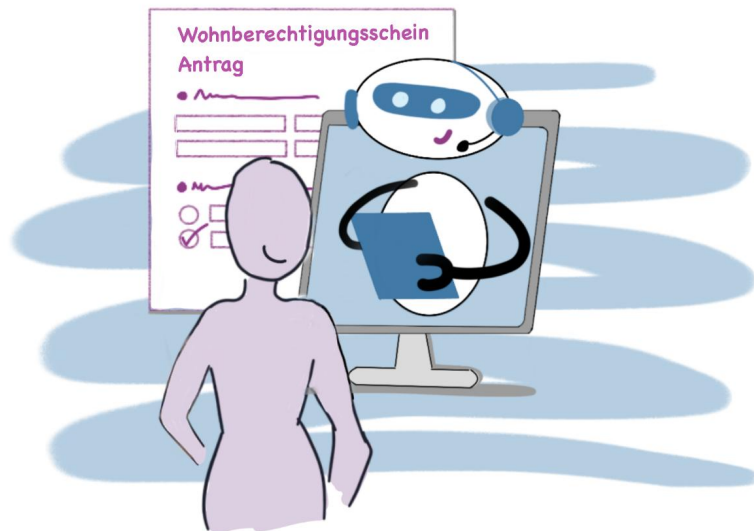
Mit BUKI wird erforscht, wie erklärbare KI Bürger*innen beim Ausfüllen komplexer Anträge – exemplarisch dem Wohnberechtigungsschein – verständlich, zugänglich und vertrauenswürdig unterstützen kann.

Methode und Ansatz

- > Human-Centered Design und partizipativer Entwicklung werden KI-gestützte Assistenzsysteme gestaltet, die Sprache vereinfachen, kontextbezogen erklären und interaktiv durch Anträge führen.

Gesellschaftlicher Impact:

- > Reduktion von Barrieren im Verwaltungshandeln
- > Steigerung der Antragqualität und Zufriedenheit
- > Übertragbare Konzepte für digitale Teilhabe für Bürger*innen



Vielen Dank!

BUK 
Bürgerfreundliche Dokumenten-
ausfüllung basierend auf KI

Through an example from the real-world and Using a value-driven Design approach



What values are essential to stakeholders for adopting generative chatbots in public administration — and how can these values be translated into actionable system requirements?

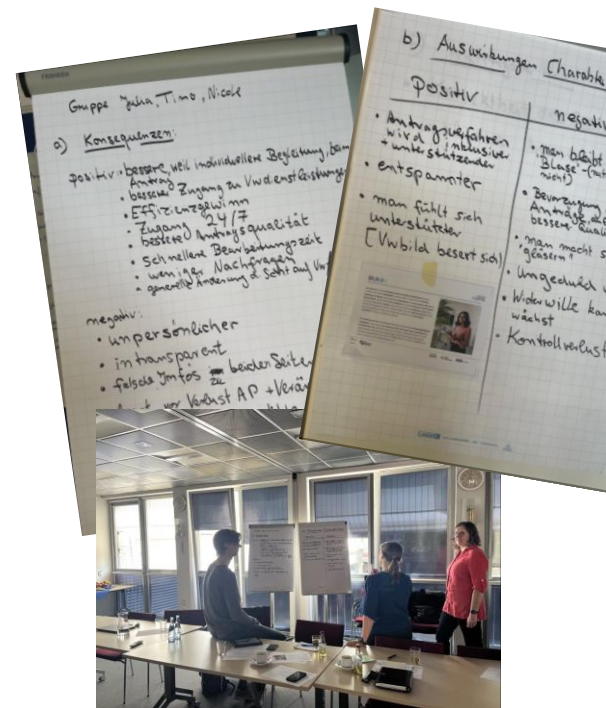
Goal: Identify stakeholder values and design tensions

Workshop 1: Service Providers

- > 8 participants
- > Used *personas* to simulate real-world citizen perspectives

Workshop 2: Citizens

- > 13 participants from diverse age groups and backgrounds
- > Reflected on personal experiences with administrative forms



Value Quality (VQ)	Ethical Value Requirement (EVR)	Example Quote
Discrimination	Use representative personas in design and testing; apply bias mitigation strategies like BiasLens.	<i>"Citizens have different accents... the system should be able to recognize these without discriminating."</i>
Social Inclusion	Provide visible contact options and escalation paths to human representatives.	
Accessibility & Technological Inclusion	Ensure compatibility with basic devices; offer paper alternatives and digital literacy support.	<i>"Older people could be left behind."</i>

Value Quality (VQ)	Positive Effect	Negative Effect
Discrimination	Can reduce human bias through standardized, inclusive design.	May reinforce or introduce bias due to unpredictable AI behavior and insufficient model robustness.
Social Inclusion	Increases reach by automating access and offering consistent support.	Risks excluding individuals who need or prefer human interaction, leading to isolation.
Accessibility & Technological Inclusion	Broadens access by simplifying forms and reducing administrative complexity.	May exclude users without digital devices, internet, or sufficient digital literacy.