Österreich: KI-Tool des AMS zur Bildungs- und Berufsinformation

Das Arbeitsmarktservice Österreich (AMS) setzt mit dem Berufsinfomaten seit Januar 2024 ein KI-gestütztes Tool zur Bildungs- und Berufsinformation ein. Nach einer längeren Lern- und Konsolidierungsphase kann generative KI nun nachhaltig in öffentliche Informationsangebote integriert werden. Das Feedback der Anwender:innen im Echtbetrieb sowie kontinuierliche fachliche und technische Weiterentwicklungen haben dazu beigetragen, den AMS Berufsinfomaten laufend zu verbessern. Auf dieser Grundlage steht jetzt ein leistungsfähiges, stabiles und nutzerfreundliches System zur Verfügung, das erstmals eine verlässliche KI-gestützte Unterstützung bei Fragen zu Beruf, Ausbildung und Weiterbildung ermöglicht.

Hintergrund

Der Berufsinfomat ist eine KI-gestützte Anwendung auf der Website des AMS Österreich. Damit können Nutzer:innen interaktiv Informationen zu Berufen, Aus- und Weiterbildungen, Bildungswegen und Gehältern abrufen. Nach Angaben des AMS war es damit die erste Arbeitsmarktverwaltung in Europa, die ein solches KI-Tool einsetzte. Der Berufsinfomat ist Teil der eServices des AMS und beruht auf einem Large Language Model (GPT über Microsoft Azure OpenAI). Seine Antworten stützen sich vor allem auf qualitätsgesicherte Inhalte des AMS, etwa aus dem Berufsinformationssystem (BIS), dem Berufslexikon und dem Ausbildungskompass. Vereinzelt werden auch weitere Quellen herangezogen.

Zielgruppen

Zielgruppen sind Kund:innen des AMS, Schüler:innen und deren Eltern sowie Multiplikator:innen wie Lehrer:innen und Bildungsberater:innen externer Einrichtungen. Zudem nutzen Mitarbeiter:innen des AMS und der BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS sowie Trainer:innen in arbeitsmarktopolitischen Angeboten den Berufsinfomaten. Fragen werden in eigenen Worten in einem Chatfenster gestellt und direkt beantwortet. Die Länge der Antworten (kurz, mittel oder lang) und die Anrede („Du“ oder „Sie“) sind einstellbar. Fragen können auch in anderen Sprachen als Deutsch gestellt werden, die Antwort erfolgt dann in derselben Sprache.
Der Berufsinfomat greift ausschließlich auf öffentlich verfügbare Informationen zurück. Er verarbeitet keine Kund:innendaten und übernimmt keine Stellenvermittlung. Eine persönliche Beratung ersetzt er nicht, sondern dient vielmehr der ersten Orientierung. Ergänzend verweist er in Antworten auf Kontaktstellen und persönliche Beratungsangebote des AMS.

Stetige Qualitätssicherung

Die Antworten des Berufsinfomaten werden im laufenden Betrieb regelmäßig überprüft. Denn beim Einsatz großer Sprachmodelle (Large Language Models, LLM) lassen sich Fehler grundsätzlich nicht ausschließen, auch wenn die zugrunde liegenden Inhalte geprüft sind. Antworten können unvollständig, fehlerhaft oder verzerrt sein, und solche Fehler sind oft nicht auf den ersten Blick erkennbar.
Eine wichtige Grundlage der Überprüfung ist das Feedback der Nutzer:innen selbst, die jede Antwort positiv oder negativ bewerten können. Vor allem negative Bewertungen werden in monatlichen Content-Sitzungen systematisch ausgewertet. Daran nehmen die Projektleiter:innen des AMS, eine wissenschaftliche Einrichtung und die technischen Projektpartner:innen teil. Gemeinsam vereinbaren

sie Anpassungen und Weiterentwicklungen, die anschließend umgesetzt werden. So fließen erkannte Fehler laufend in die Verbesserung der Wissensquellen und des Antwortverhaltens ein.
Besondere Aufmerksamkeit gilt auch möglichen Verzerrungen (Bias) im Antwortverhalten des Berufsinfomaten. Solche Verzerrungen können in mehreren Bereichen auftreten, etwa bei Religion, Inklusion, Politik, Geschlecht und Herkunft. Ein Beispiel sind stereotype Zuordnungen von Berufen. Um etwa geschlechtsbezogene Verzerrungen zu verringern, verfolgt der Berufsinfomat einen zweistufigen Ansatz. Erstens wird die Frage angepasst, indem geschlechtsbezogene Begriffe neutral ersetzt werden (so wird beispielsweise aus „Frau“ „Person“). Mit der angepassten Frage sucht das System anschließend erneut nach passenden Inhalten aus den AMS-Quellen. Zweitens sorgt eine dynamische Anpassung der Anweisungen an das Sprachmodell (Prompt-Moderation) dafür, dass die Antwort geschlechtsneutral ausfällt.

Nutzung in Zahlen

Derzeit werden monatlich rund 10.000 Fragen und Antwortverläufe registriert. Im Jahr 2025 betrafen fast alle Fragen Themen aus dem Tätigkeitsbereich des AMS, der Rest bezog sich auf Allgemeinwissen. Etwas mehr als die Hälfte der Fragen wurde am Desktop gestellt, 44 % über Smartphones oder andere mobile Geräte.

Weiterführende Links:

- AMS Berufsinfomat: www.ams.at/berufsinfomat
- AMS info 815: New-Skills-Gespräche des AMS (105) AMS info