

# Projekt Lernende Systeme in der Beratung

## Übersicht

Johannes.Landstorfer@caritas.de | Koordinator Digitale Agenda  
Angela.Berger@caritas.de | Projekt Lernende Systeme in der Beratung

Gefördert vom



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend



# Ziele für das Gesamtvorhaben



## **Praktische Erprobung von Datenanalyse und automatisierten Verfahren**

Möglichkeiten erfahrbar machen

Herausforderungen entdecken



## **Sekundär Aufbau von Kompetenzen zur Datenanalyse**

**Mehr gemeinsame Daten-Nutzung**

Perspektivisch: Datenstrategie

# Herangehensweise



## **Dort anfangen, wo es nützt**

Potentielle Nutzerinnen und Nutzer im Fokus



## **Einfach machen**

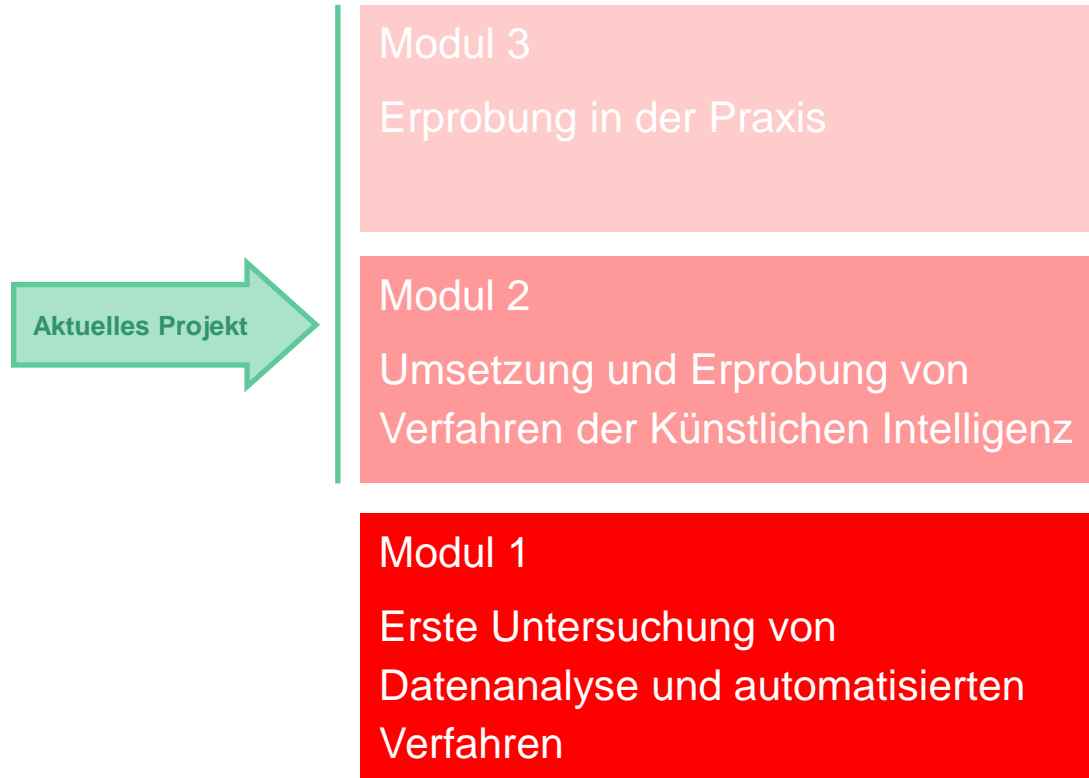
Erfahrungen sammeln durch Praxis



## **Transformationsprozess starten**

Türöffner für gemeinsame Datennutzung

# Stufenweiser Aufbau des Projekts

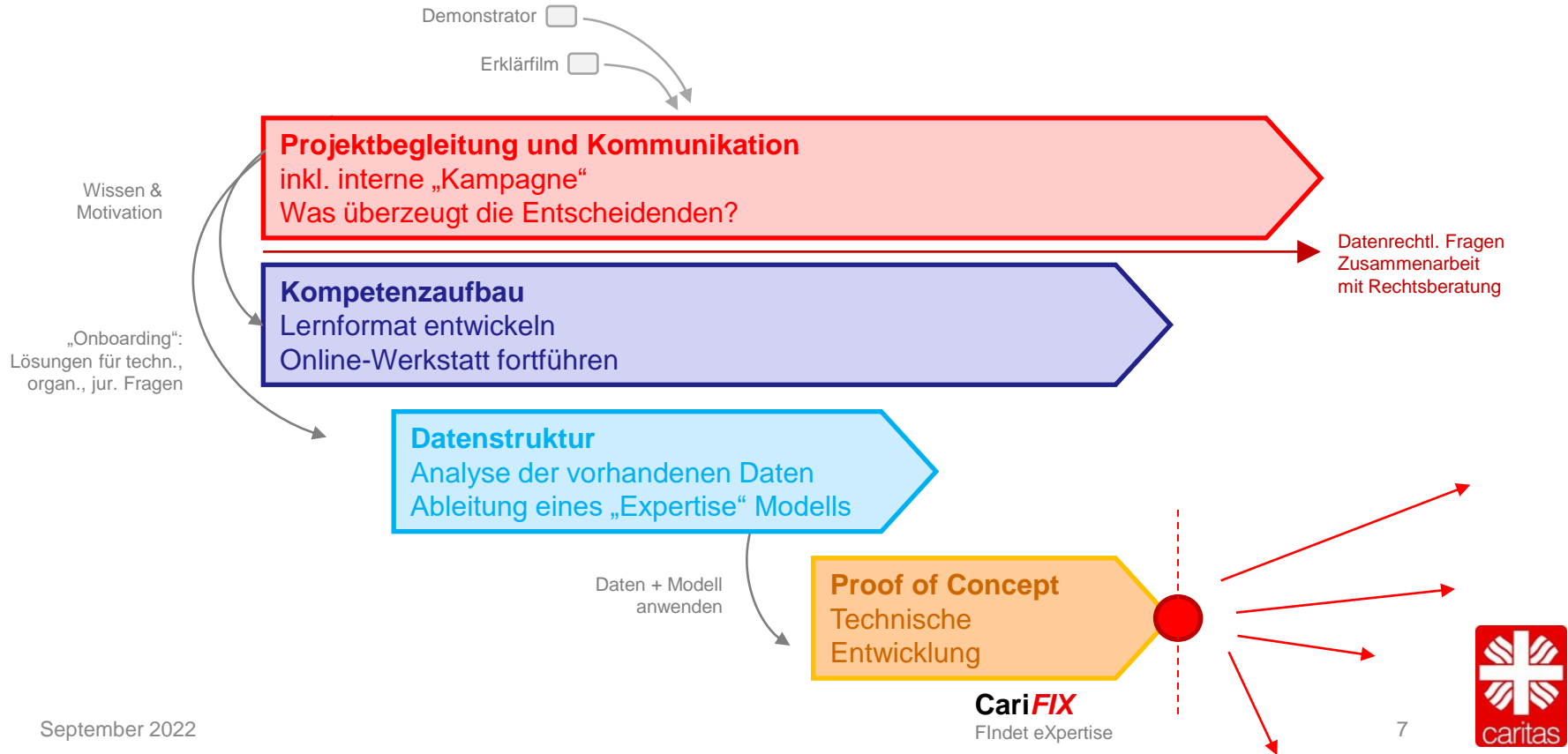


Gefördert vom



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

# Stand im aktuellen Projekt



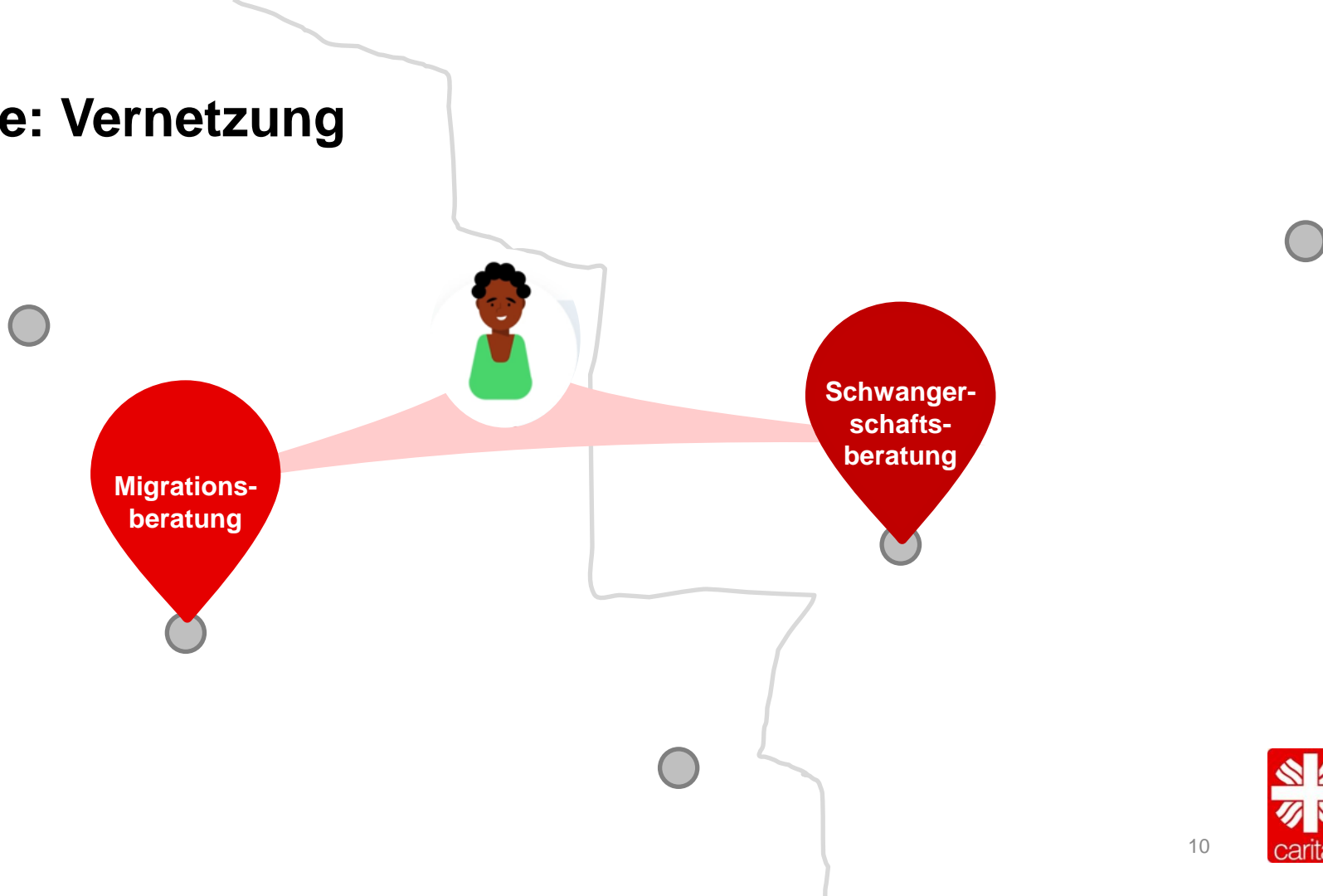


## Die Herausforderung

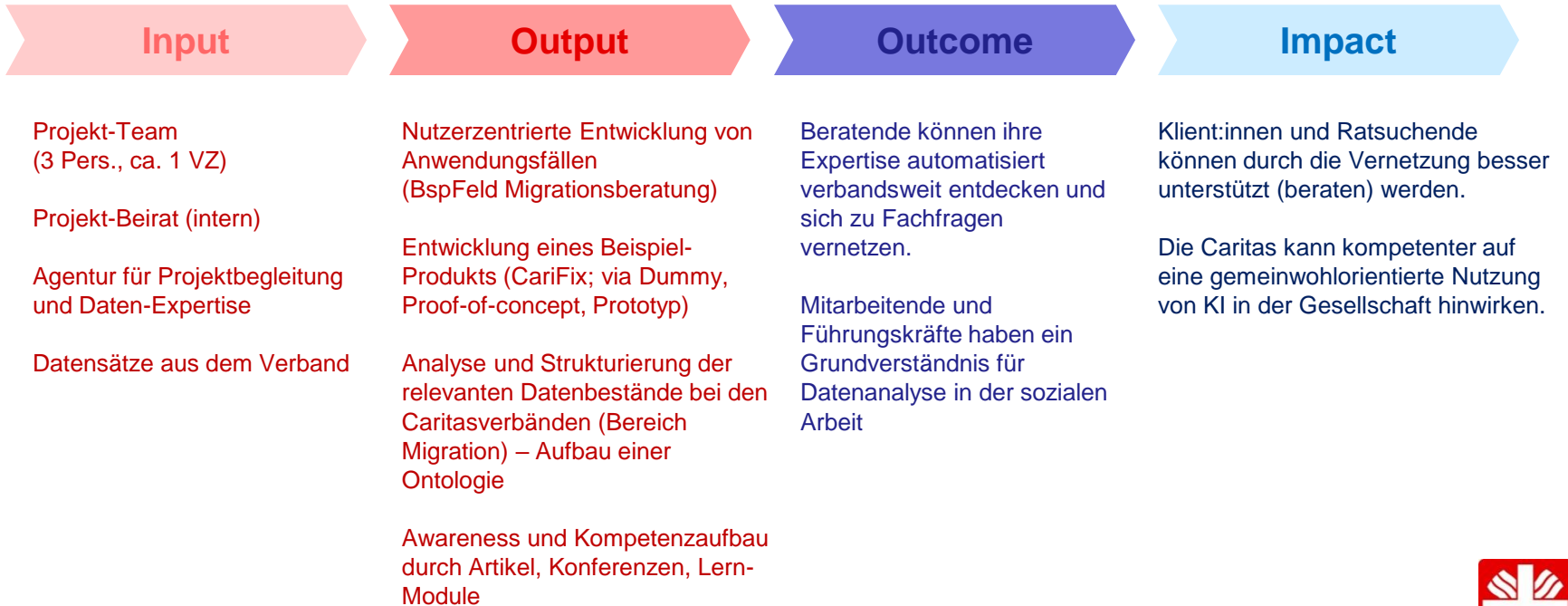
Beratenden helfen,  
Ratsuchende auch bei komplexen  
Anliegen optimal persönlich zu  
unterstützen -

und dafür vorhandene Daten als  
Erfahrungsschatz nutzen

# Idee: Vernetzung



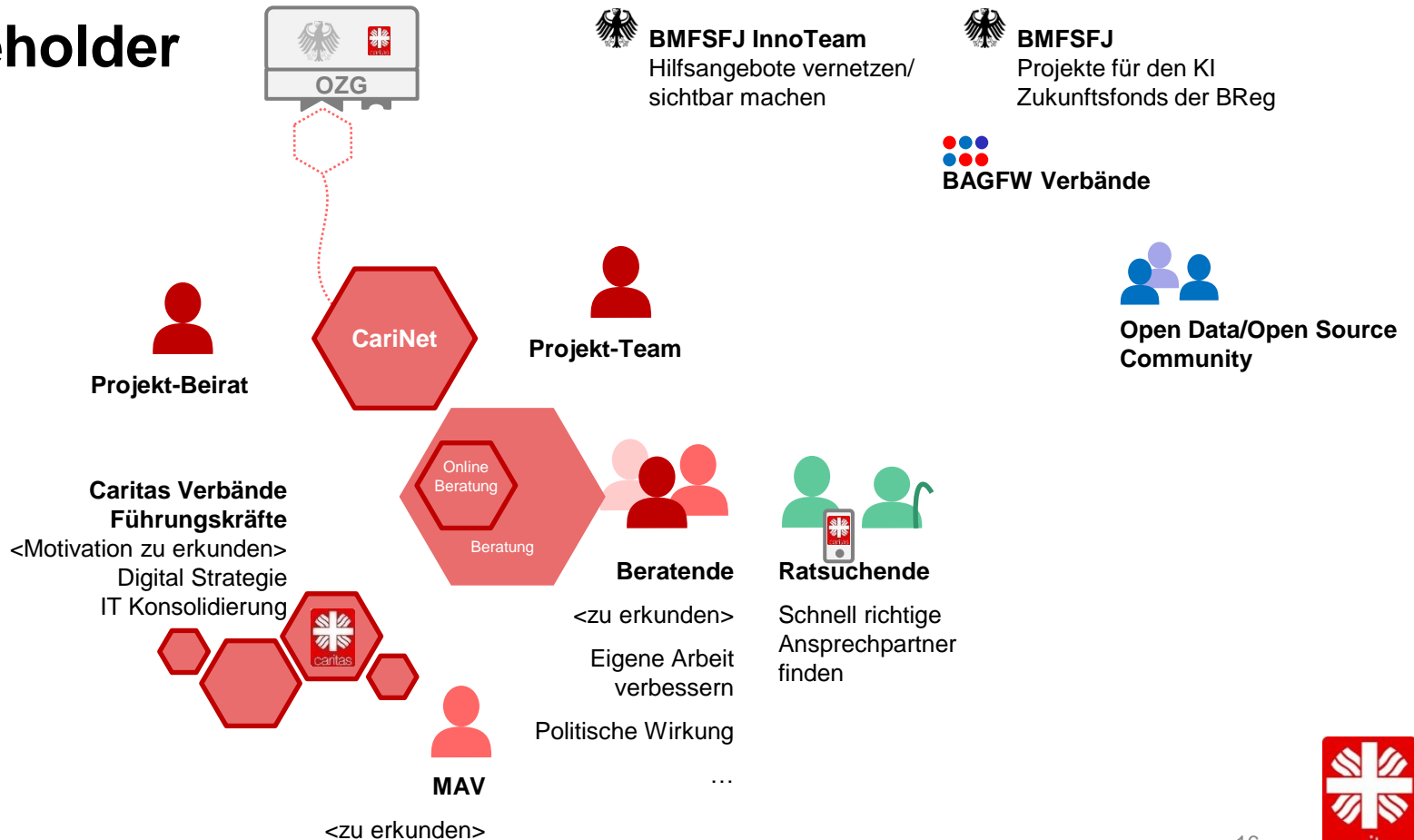
# Wirkungskette







# Stakeholder



# Kommunikationskonzept

Initiative

explorativen Charakter  
Charakter  
Konsequenzen der  
Erkenntnisse  
benennen

Vortrag/Diskussion  
in  
Kommission  
"Ökonomie  
der Caritas"

Ziel:  
Kooperationspunkte  
finden

Austauschformate  
suchen

Gute Analyse  
- konkrete  
Schritte  
vorschlagen

Prio 4

Führungskräfte auf  
GFVorstands-Ebene  
hoher Fokus auf  
eigene Bedarfe /  
schlechtes Bild von  
der Zentrale

Lenkungsausschuss  
OCV

Abteilungsleiter  
de

Dieb der DGV  
München und  
Siegen; OCV  
Helm, DGV  
Ramburg (2)

Johannes,  
über Frau  
Wede  
in  
passenden  
Gremien  
berichten

Über den  
ThinkTank  
Digitale  
Transformation

PDF  
Übersetzende Geschichte  
- drei  
- Punkte  
- zum Marken  
wie jetzt weiter?

Kooperations  
workshop

Taktung  
ggf.  
Caritasrat?

Prio 1

Zwischenbericht  
30.4.2021

Meetings mit  
Gleichgesinnten in  
der Wohlfahrt:  
Praktiker  
Austausch

Abschlussbericht  
31.12.2021

Vernetzungreihe  
im BMFSFJ  
Digitalprogramm

Informations/E  
rfahrungs  
Vermittlung  
(Digital-  
Fachebene)

BMFSFJ -  
Ref  
Wohlfahrt

Prio 2

Johannes  
bis  
Januar  
OnePager:  
Worum gehts?  
Warum ist das  
für die Caritas  
wichtig?  
Informieren  
per Mail

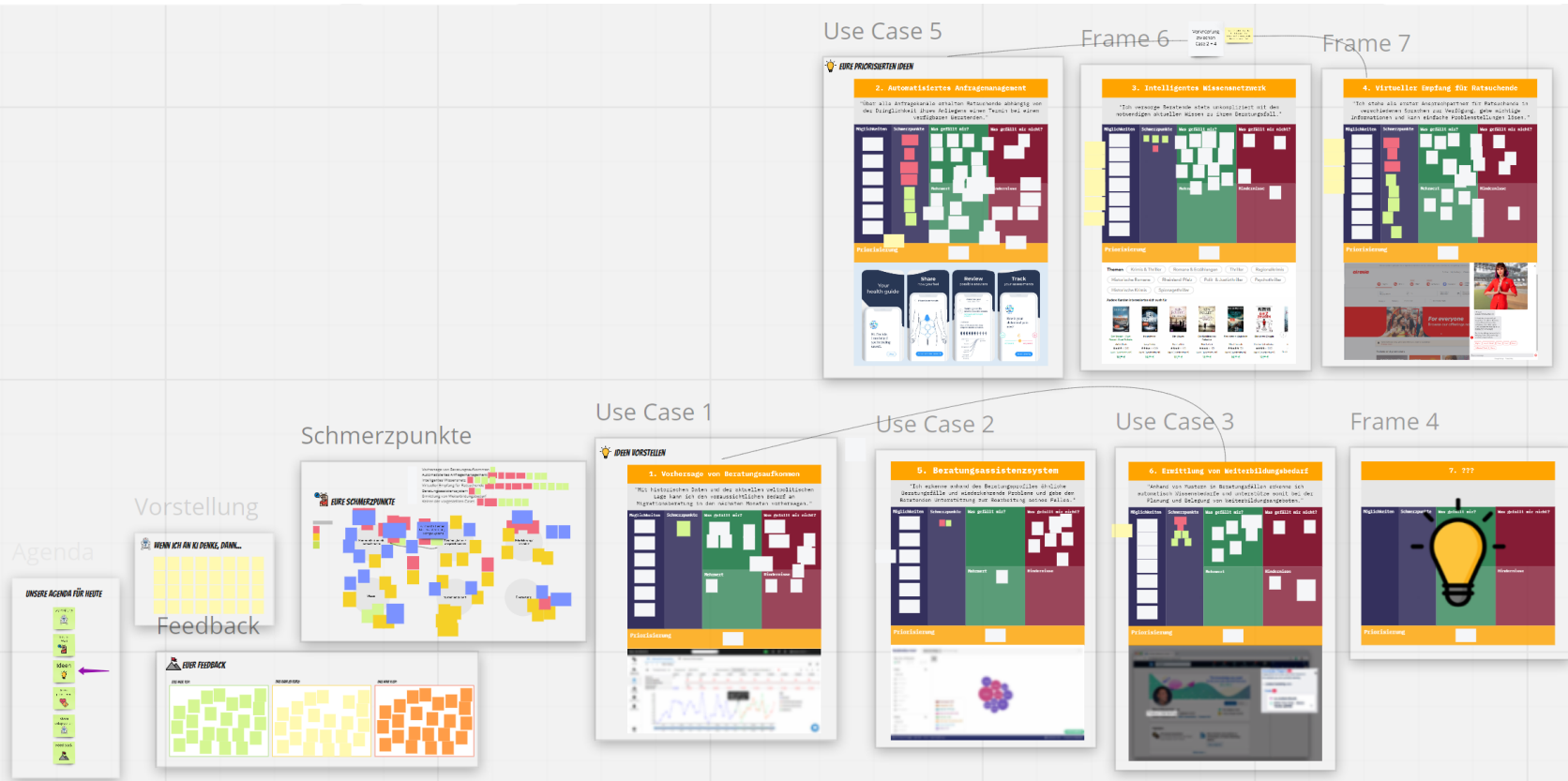
Microsite mit  
Infos auf  
caritas.de oder  
caritas-  
digital.de  
Informieren um  
caritas.de in  
erwartung digital-  
caritas.de  
Agenda, Ideen für  
Kommunikation  
maßnahmen

Standard-Präsentation  
intern  
Überzeugende Geschichte  
- drei  
- Punkte  
- zum Marken  
wie jetzt weiter?

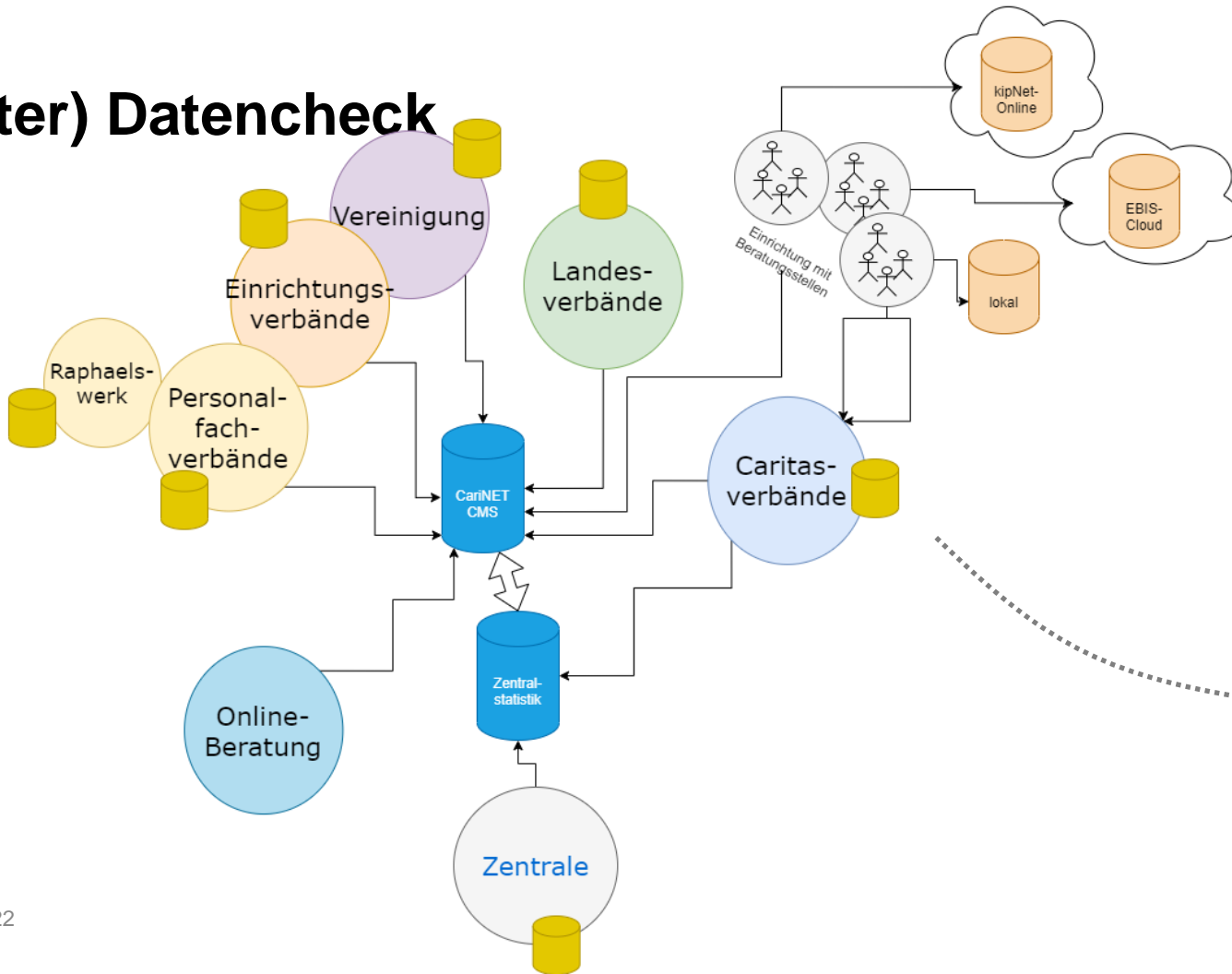
Standard-Präsentation  
extern  
Überzeugende Geschichte  
- drei  
- Punkte  
- zum Marken  
wie jetzt weiter?  
(für) Johannes  
bis Februar

# Ergebnisse bisher

# Anwendungsfälle: Wo helfen Daten der Beratung?



# (erster) Datencheck

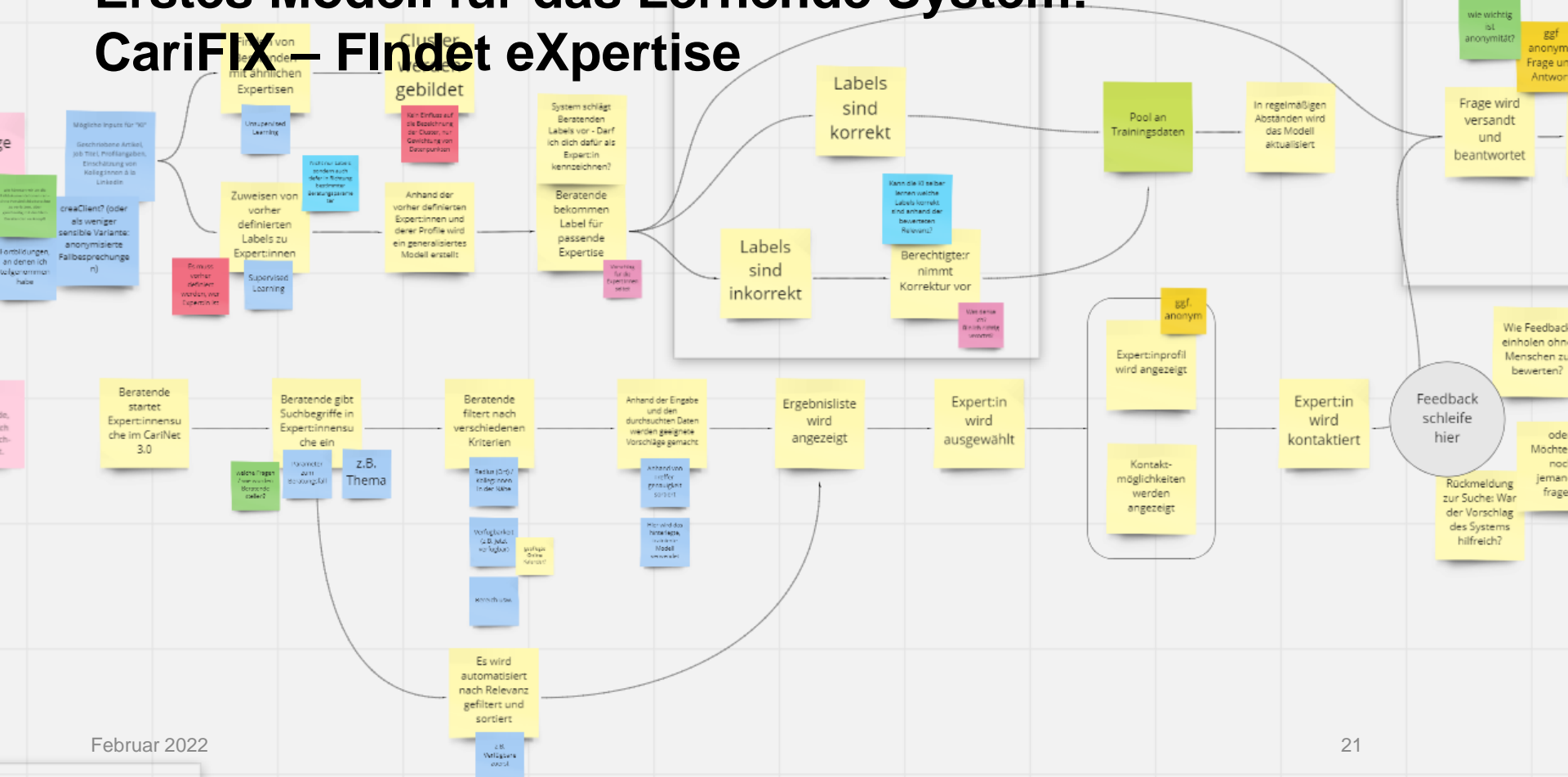


was ist  
nun zu  
tun?

# Erstes Modell für das Lernende System: CariFIX – Findet eXpertise

Lernschleife 1

Lernschleife 2



# Vorbereitung des CariNet als Anwendungsbasis

The screenshot shows the CariNet web application interface on a desktop monitor. The top navigation bar includes the CariNet logo, a search bar, and user profile information for Erika Mustermann. The left sidebar contains a menu with options like 'Startseite', 'Meine Arbeitsgruppen', and 'Wissen'. The main content area features a 'Content creation' section with a 'Maximieren' button, a 'Activities in your network' section with a post by Maria Kunze, and an 'Recommended contacts' section listing Maria Kunze, Peter Meier, and Katharina Thomas. A 'Recently used' section is also visible at the bottom right of the main area.

The screenshot shows the CariNet web application interface on a tablet device. The layout is adapted for the smaller screen, showing the 'Content creation' section, 'Activities in your network' section with a post by Maria Kunze, and the 'Recommended contacts' section. The CariNet logo and search bar are visible at the top.





# Wenn es mit CariFix weitergehen soll, stellen sich viele Fragen:

**Technische Entwicklung** – Ist der aktuelle Prozess der richtige Weg, um die Ziele von CariFix zu erreichen? Wie ist die Rolle von CariNet und Online-Beratung im Bezug auf CariFix? Wie kann die Datenbasis erweitert werden?

**Governance** – Ist der Dachverband der richtige Träger? Wer könnte alternativ weitermachen?

**Finanzen** – Ist der KI Zukunftsfonds die richtige Quelle? Bieten sich auch andere Finanzierungsmöglichkeiten an? Ist es Vorständen wirklich so wichtig, dass eine Mitfinanzierung denkbar wäre?

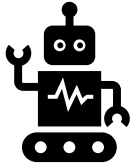
**Nutzer\_innen-Basis** – Wie kommen mehr Nutzer\_innen dazu?

**Rechtliche Fragen** – Wie kann das System rechtssicher umgesetzt werden?

**Priorisierung** – Was ist das Wichtigste, was machen wir zuerst?

# Was haben wir bisher gelernt?

## Erkenntnisse



# Chatbots für den direkten Klient:innen-Kontakt sind naheliegend, aber besonders anspruchsvoll

- Die richtigen Fragen zu stellen und aus den Schilderungen der Klient\_innen die genauen Probleme zu ermitteln ist bereits eine wichtige Aufgabe (und Fähigkeit) von Sozialarbeiter\_innen.  
Das muss/müsste im NLP berücksichtigt werden.
- Vulnerable Gruppe in schwierigen Lebenslagen sind empfindlich für Fehlschläge eines automatisierten Systems.
- Beratung ist über viele Wege erreichbar (blended counseling), mit jeweils eigenen technischen Anforderungen. Online-Zugänge haben hohe Datenschutz-Erwartungen.



## Die Verortung und Gestaltung der „Lernschleifen“ im System (feedback loops) braucht besondere Aufmerksamkeit

- Nur ein hoher Grad an Nutzer:innen-Interaktion stellt ausreichend Feedback bereit.
- Die Gestaltung muss sicherstellen, dass nicht Menschen, sondern Vorschläge des Systems bewertet werden.
- KI als Assistenz, nicht als Entscheider!



## Expert\_innen sind oft über informelle Netzwerke verbunden, die Expertise ist oft schwer in Daten zu finden

- Expert\_innen-Problem: Neben der „eigentlichen“ Arbeit bleibt wenig Zeit und Anreiz für Dokumentation.
- Technischer Zugang zu (Beratungs-) Dokumentationssystemen ist bisher kaum vorgesehen.
- Bei der Dokumentation gilt meist Datensparsamkeit, besonders weil die Daten derzeit ausschließlich an Kostenträger weitergeleitet werden.

# Wenn es mit CariFix weitergeht, stellen sich viele Fragen:


**Nutzer\_innen-Basis** – Wie kommen mehr Nutzer\_innen dazu? Wie kann das System bekannter werden und mehr genutzt werden?

**Governance** – Wer würde bei euch („Heimatorganisation“) ein solches Produkt entwickeln, tragen und anbieten? Wer könnte alternativ weitermachen?

**Technische Entwicklung** – Wie kann die Datenbasis erweitert werden? Wie kann das System näher an den Arbeitsalltag der Nutzer:innen heranrücken?

**Finanzen** – Welche Finanzierungsmöglichkeiten bieten sich an? Was wäre ein mögliches Geschäftsmodell?

**Rechtliche Fragen** – Wie kann das System rechtssicher umgesetzt werden?



Träumer:in –  
Welche Ideen  
und Chancen  
entdecken wir?

Kritiker:in –  
Welche  
Herausforderungen  
und Hürden sehen  
wir?

## Projekt

# Lernende Systeme in der Beratung

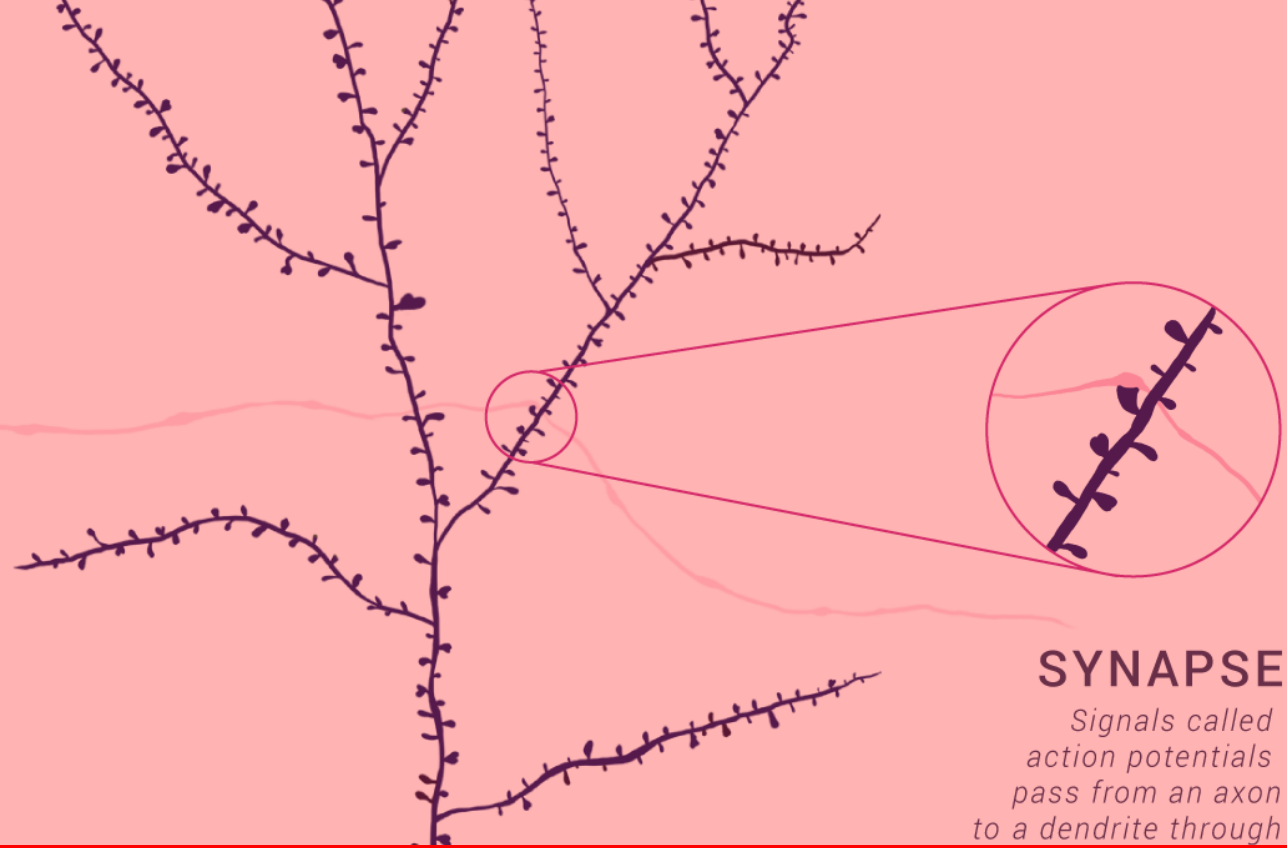
## Projektbeschreibung

“Lernende Systeme in der Beratung” ist ein Pilotprojekt, mit dem Künstliche Intelligenz gemeinwohlorientiert entwickelt werden soll. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) im Rahmen der KI-Strategie des Bundes/KI-Zukunftsfonds und der Agenda für Smarte Gesellschaftspolitik gefördert. Im Pilotprojekt des Deutschen Caritasverbandes sollen Wissen, Ressourcen und Daten so intelligent miteinander vernetzt werden, dass sie die Arbeit von Beratern sinnvoll unterstützen. Und so könnte das aussehen:



<https://www.caritas-digital.de/projekte/lernende-systeme-in-der-beratung/>





CC BY-SA 4.0: Amyleesterling

## SYNAPSE

*Signals called  
action potentials  
pass from an axon  
to a dendrite through*

Kontakt

**Johannes.Landstorfer@caritas.de**

+49 30 284 447-48

Koordinator Digitale Agenda

Kontakt

**Angela.Berger@caritas.de**

+49 171 33 56 667

Projekt Lernende Systeme

Gefördert vom



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

33

