

# Projekt Lernende Systeme in der Beratung

Abschlussbericht  
Dezember 2022

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



# Gliederung

1. Das wichtigste in Kürze S. 3
2. Ziele und Schwerpunkte des Projektes S. 16
3. Testlauf S. 26
4. Schlussfolgerungen S. 49
5. Kontakt S.62

# 1. Das Wichtigste in Kürze

# Was ist „Lernende Systeme in der Beratung“?

- Das Projekt untersucht, wie Beratende der Caritas durch den Einsatz von Datenanalyse bis hin zu „Künstlicher Intelligenz“ (KI) in ihrer Arbeit unterstützt werden können. Ratsuchende, Beratende und Verbände sollen durch Vernetzung von Wissen, Ressourcen und Daten profitieren.
- Das Projekt entwickelt ein System zur direkten praktischen Anwendung. Das Ziel: Expertise automatisiert in vorhandener Beratungsdokumentation entdecken und damit Beratende zielgerichtet in Fachfragen vernetzen zu können.
- Aktueller Stand: Grundlagen und attraktive Anwendungsfälle im Beispielumfeld der Migrationsberatung wurden gefunden, ein Testsystem wurde gebaut, mit dem der technische Proof-of-Concept erbracht und erste Forschung mit Testenden durchgeführt wurde.
- Laufzeit bislang: November 2020 – Dezember 2022, Förderung durch das BMFSFJ, Folgeförderung geplant im Rahmen des KI Zukunftsfonds der Bundesregierung. Ein drittes Modul zur Entwicklung einer Produktvorstufe wird angestrebt.
- Bearbeitung des Handlungsfelds „Datenstandards & -Analyse“ auf der Landkarte digitaler Gemeinschaftsaufgaben der Caritas

# Warum ist es für die Caritas relevant?

Mit Daten lässt sich u.a. die Wirksamkeit der Dienste erhöhen, die Anwaltschaft für Benachteiligte faktenbasiert unterstützen und die Wettbewerbsfähigkeit der Caritas auf dem sozialen Markt stärken:

- (Automatisierter) Austausch von Angeboten, Expertise, Wissen stärkt die Caritas als Verband: Vernetzt wird aus der Vielfalt der Dienste und Fachbereiche eine **wirksamere Unterstützung für Klient:innen und Ratsuchende**.
- Wir können **Wissen aus Daten der Caritas ziehen** (z.B. Beratungsdokumentation). Heute geben wir sie oft nur an Kostenträger außerhalb der Caritas. Wir müssen diese Daten nutzen für eigene Angebote, Erkenntnisse, Analysen und für effektivere Lobbyarbeit mit aktuellen Zahlen.
- Dienste, Angebote, Informationen müssen **nach außen anschluss-, damit plattformfähig** sein. Damit werden Angebote der Caritas auf privaten und öffentlichen Plattformen (vgl. Umsetzung des OZG (Onlinezugangsgesetz)) für Ratsuchende an unterschiedlichen Orten zugänglich.
- In allen Bereichen der Caritas-Arbeit fehlt perspektivisch Personal, **Potentiale für Automatisierung von Aufgaben** werden relevanter. Oft sind dies nicht die Kernaufgaben, sondern Tätigkeiten im Umfeld des sozialen Geschehens, deren Automatisierung **zur Qualität oder Effizienz des beitragen** kann, z.B. indem rund um die Sozialberatung weniger Zeit für die Recherche benötigt wird.

# Datengetrieben zu arbeiten lohnt sich – und lernende Systeme sowieso!

- Wir haben mit CariFix ein KI-System entwickelt, das aus Daten des Caritasverbands lernt, Expertise zu finden und zu vermitteln
- Dabei haben wir gelernt, welche Herausforderungen und Chancen beim Vorantreiben von datengetriebener Arbeit in der Caritas auftreten können – und wie man damit umgehen kann

„Mir würde ein Lernendes System, das Wissen im ganzen Caritasverband aufspürt, helfen, weil durch Vernetzung Fachwissen vermittelt wird.“

# Was haben wir im Projekt erreicht und gelernt?

## Facts:

- Technischer Proof of Concept für das System CariFix ist erbracht – es funktioniert.
- Fortentwicklungsideen für CariFix liegen vor – so wird ein Produkt daraus.

## Insights:

- Der Anwendungsfall einer bundesweiten Vernetzung Beratender ist attraktiv.
- Das Prinzip der Datensparsamkeit führt zu passenden und schlanken Lösungen.
- Die „Data Readiness“ der Caritas braucht eine gesamtverbandliche Herangehensweise.
- Die Ontologie dient der gemeinsamen Sprache über alle Ebenen und kann Grundlage für verschiedene Anwendungsfälle sein.
- IT- und digitale Infrastruktur müssen für die Arbeit mit Daten weiterentwickelt werden.
- Wir können gleichzeitig strategisch und experimentell agieren.

# Technischer Proof of Concept für das System CariFix ist erbracht – es funktioniert.

1. Ist es möglich, aus den vorhandenen Daten gute **Expertiseprofile** zu erstellen?
2. Ist es auf dem jetzt eingeschlagenen Weg technisch möglich, Expertise mit zugehörigen Fragestellungen zu **matchen**?

Die Testergebnisse zeigen:

**Technisch ist beides möglich!**



# Fortentwicklungsideen für CariFix liegen vor – so wird ein Produkt daraus.

1. Technische Weiterentwicklung: Erweiterung der Kategorien und eingebundenen Beratungsbereiche, Einbindung in bestehende Systeme, Features wie E-Mailbenachrichtigungen ergänzen
2. Ausarbeitung des Geschäftsmodells: Mehrwert für Entscheider:innen und Nutzer:innen genauer herausarbeiten, Finanzierung und Governance klären
3. Marketing und Kommunikation: Mehr Nutzer:innen gewinnen
4. Rechtliche Fragen genauer beantworten: Vertragliche Absicherung mit Dienstgebern

# Der Anwendungsfall einer bundesweiten Vernetzung Beratender ist attraktiv

- Aus der Testphase kann geschlossen werden, dass CariFix ein erfolgreiches Datenprodukt sein kann.
- Die Nutzenden sind zufrieden und würden eine vollständige Version des Produkts (weiter)nutzen.
- CariFix trägt zur bundesweiten Vernetzung von Beratenden und damit auch zur besseren Nutzung des Schwarmwissens der Caritas bei.
- Neue Kolleg:innen profitieren besonders stark, da sie noch kein persönliches Netzwerk nutzen können.

# Das Prinzip der Datensparsamkeit führt zu passenden und schlanken Lösungen

- Wir haben von Beginn an datensparsam gearbeitet und geplant. Dadurch wurde die Umsetzung und Implementierung der Lösung erheblich erleichtert.
- Zum Einen konnte dadurch früh dem Schutz von personenbezogenen Daten Rechnung getragen werden.
- Zum Anderen führe es zu Lösungen, die besser auf den Anwendungsfall angepasst und damit auch einfacher umsetzbar sind.
- Die Abwägung zwischen möglichst präzisen Analysen und der Wahrung von Datensparsamkeit fällt klar in Richtung Sparsamkeit aus, da Erhebung von Daten und Operationalisierung von datengetriebenen Lösungen erheblich vereinfacht werden und die Qualität des Ergebnisses nur unwesentlich beeinträchtigt wird.

# Die „Data Readiness“ der Caritas braucht eine gesamtverbandliche Herangehensweise

- Die Organisationen in der Caritas sammeln, speichern und nutzen Daten in sehr heterogener Art und Weise – mehr Austausch untereinander und mit externen Stakeholdern kann diesen Umgang erleichtern und verbessern.
- Die „Data Readiness“ der Caritas ist daher noch heterogen und eher niedrig, die Kompetenz zur Arbeit mit Daten kann in der Breite ausgebaut werden. Der Vorteil von „Data Readiness“ ist noch nicht allen Akteuren bekannt.
- Erste Expertisezentren existieren und Initiativen (wie dieses Projekt) zeigen in die „richtige“ Richtung. Sie machen sich auf den Weg und können als Leuchttürme für Entscheider:innen fungieren, müssen dafür aber früh die Geschäftsmodelle hinter ihren Lösungen mitdenken.
- Eine übergeordnete strategische Betrachtung der Arbeit mit Daten wäre hilfreich.

# Die Ontologie dient der gemeinsamen Sprache über alle Ebenen und kann Grundlage für verschiedene Anwendungsfälle sein

- Die Caritas als Organisation mit vielen Ebenen braucht eine Technologie, die Wissen in dieser Heterogenität abbilden und verbinden kann.
- Es hat sich bestätigt, dass die Ontologie eine hilfreiche Technologie für die Anwendungsfälle sein kann, in denen Begrifflichkeiten und Konzepte aus der sozialen Beratung verarbeitet werden, z.B. im Wissensmanagement, in der vergleichenden Datenauswertung und in der Textanalyse

# IT- und digitale Infrastruktur müssen für die Arbeit mit Daten weiterentwickelt werden

- Die aktuelle technische Infrastruktur zur Datenerhebung in der Beratungsarbeit sowie zur Zusammenführung der heterogenen Daten in der Caritas bietet keine gute Voraussetzung für übergreifende Datenprojekte und ist zudem im Hinblick auf IT-Sicherheit, Effizienz und Weiterentwicklung problematisch.
- Eine Vereinheitlichung der Erhebungsinstrumente ist erstrebenswert, ist in der Multi-Stakeholder-Umgebung in und um die Beratungsarbeit der Caritas (inkl. Kostenträgern) aber besonders herausfordernd.
- Das CariNet hat sich als guter Andockpunkt für die Entwicklung von CariFix erwiesen. Es kann ein wertvolles Element für eine künftige Daten-Infrastruktur sein.

# Wir können gleichzeitig strategisch und experimentell agieren

- Nur das Experimentieren und Anwenden in konkreten Fällen führt dazu, dass wir uns im Bereich Daten weiterentwickeln können („Data Readiness“).
- Wir brauchen regelmäßige Reflexionsprozesse, um iterativ Erkenntnisse für eine gemeinsame Datenstrategie zu sammeln.
- Gleichzeitig experimentell und strategisch zu agieren muss also kein Widerspruch sein, wenn die Auswahl und Durchführung von Prototypen strategisch abgestimmt ist und ein klares Geschäftsmodell verfolgt sowie die Erkenntnisse bei der Erstellung von Prototypen in die Strategie zurückfließen.

## 2. Ziele und Schwerpunkte des Projektes

# Einordnung

Die Beratung von Menschen in unterschiedlichen Lebens- und Notlagen ist ein zentrales Arbeitsfeld des DCV. Die **Beratungsbedarfe** („Themen“), die **Methodik**, das Arbeitsumfeld der Beratenden und die rechtlichen Rahmenbedingungen **entwickeln sich fortlaufend**. So wird seit mehreren Jahren das Format des „blended counseling“ aufgebaut, das es ermöglicht, Beratungsformate über unterschiedliche Medien (persönlich vor Ort, online per Text, per Video usw.) zu gestalten – und das möglichst nahtlos.

In den mehreren Tausend Beratungsstellen bei den verschiedenen Verbandsmitgliedern entsteht und besteht ein enormer **Wissens- und Erfahrungsschatz**. Hinzu kommen fortlaufende Änderungen an Gesetzen und (z.B. staatlichen) Unterstützungsleistungen, die von Fachdiensten innerhalb und außerhalb des DCV aufbereitet werden. Häufig spielen für eine Lebenssituation der Ratsuchenden **mehrere Fachberatungen** eine Rolle, so dass **Expertisen verknüpft** werden müssen.

Für die Beratungsbereiche bestehen unterschiedlich starke **Dokumentationspflichten**, die beispielsweise notwendig sind, um die Beratung gegenüber Kostenträgern nachzuweisen. Je nach Beratungsfeld und Kostenträger werden dabei unterschiedliche Aspekte **in strukturierter und unstrukturierter Form** (Freitext) festgehalten, teilweise ergänzt durch Datenpunkte, die für die verbandsinterne Auswertung hinzugefügt werden.

# Zielrichtung

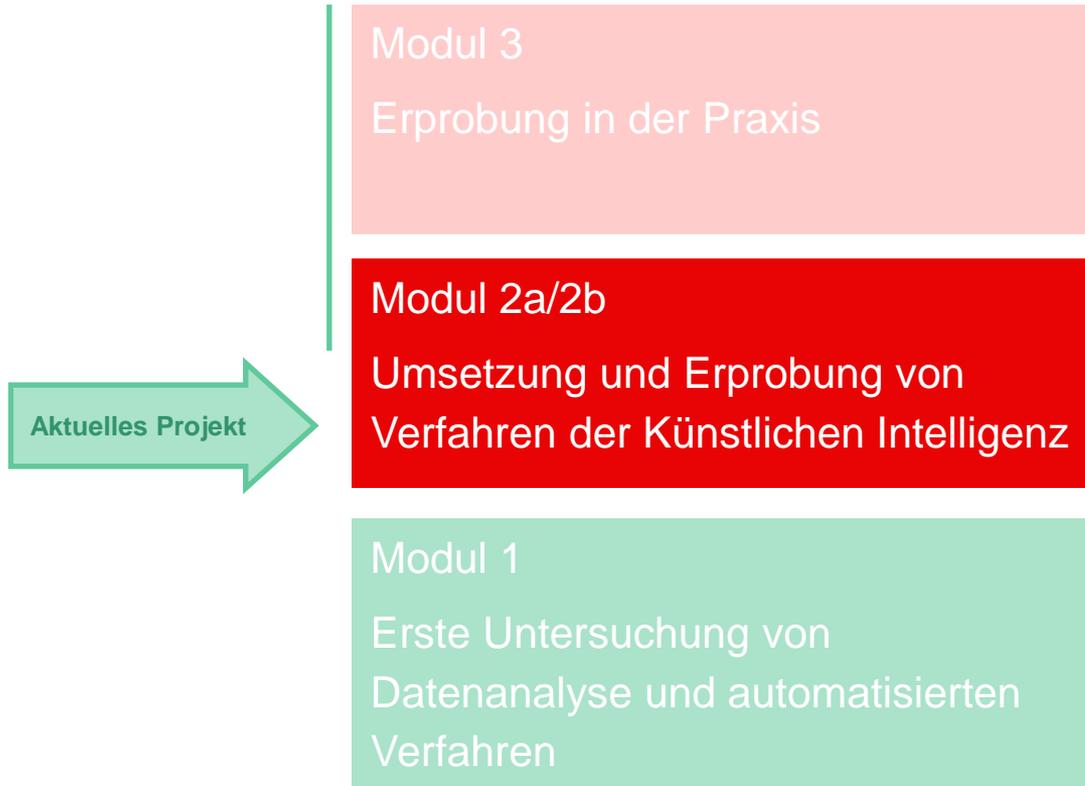


Primärziel des Projekts „Lernende Systeme in der Beratung“ ist eine **praktische Erprobung von Datenanalyse und automatisierten Verfahren**, um deren Möglichkeiten und Vorteile für die Beratungsarbeit erfahrbar zu machen und Herausforderungen „entlang des Weges“ zu konkretisieren.



Sekundär verfolgt der DCV damit den Aufbau von **Kompetenzen zur Datenanalyse** und eine Wandlung der Verbandslandschaft **hin zu mehr und gemeinsamer Daten-Nutzung**. Perspektivisch wird das in einer Datenstrategie beschrieben werden.

# Aktuell: Modul 2a



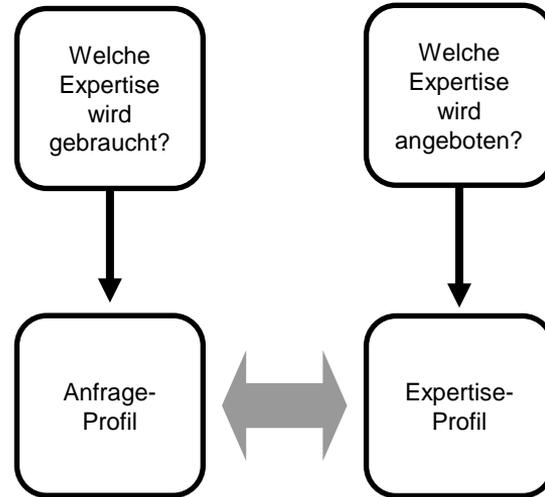
Gefördert vom



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend



# Ziele von CariFix



- Nutzen von Datenaustausch und KI für die Caritas sichtbar machen
- Thema ins Bewusstsein rücken und verbandlichen Wandel vorbereiten, der für Datenvernetzung auf Dauer nötig wird
- Mitstreiter/innen, Unterstützer/innen und Nachahmer/innen vernetzen und für ähnliche Projekte anregen

# Technische Schritte zur Umsetzung von CariFix

# Anfrage-Profil

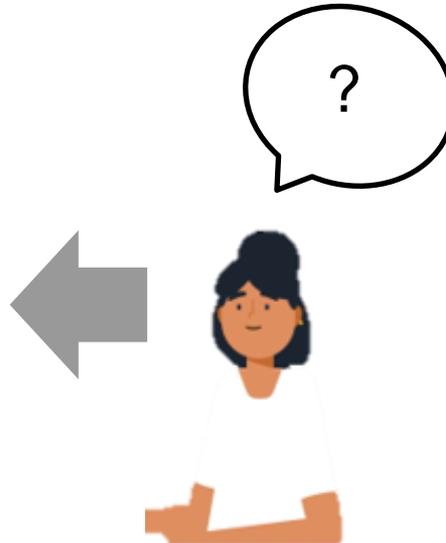
**Anfrage-Profil:** *Was muss man für eine erfolgreiche Kostenübernahme für Anerkennung ausländischer Abschlüsse beim Jobcenter beachten?*

**Bereich:** [Migrationsberatung]

**Lebenslage:** [Arbeitssuchend]

**Themen:** [[Kostenübernahme] [Anerkennung ausländischer Abschlüsse]]

**Ort/Partner:** [Jobcenter]



- Ein Anfrage-Profil basiert immer auf einer komplexen Frage aus dem Beratenden-Alltag

# Expertise-Profil

- Ein Profil basiert immer auf Daten & internen Wissen

Expertiseprofil: Berater\*in ID 123-456

**Orte:** [Jobcenter, .80] [Ehrenamtliche, .75]  
**Themen:** [Arbeitserlaubnis, .90], [Sprache, .40]

## Beratungsfälle

[[Arbeitserlaubnis] + [Sprache] + [Jobcenter]]  
[[Sprache] + [Studium] + [Ehrenamtliche]]



CreaClient

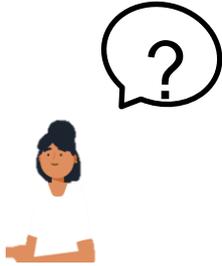


Dokumentationen



Wissensartikel,  
z.B. aus *neue caritas*/ CariNet

# Matching über Ähnlichkeit der Profile

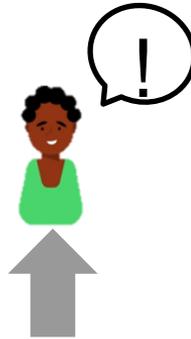


**Anfrage-Profil:** Was muss man für eine erfolgreiche Kostenübernahme für Anerkennung ausländischer Abschlüsse beim Jobcenter beachten?

---

**Bereich:** [Migrationsberatung]  
**Lebenslage:** [Arbeitssuchend]  
**Themen:** [[Kostenübernahme][Anerkennung ausländischer Abschlüsse]]  
**Ort/Partner:** [Jobcenter]

Ähnlichkeit



**Expertiseprofil:** Berater\*in ID 123-456

---

**Orte:** [Jobcenter, .80] [Ehrenamtliche, .75]  
**Themen:** [Arbeitserlaubnis, .90], [Sprache, .40]  
**Beratungsfälle**  
[[Arbeitserlaubnis] + [Sprache] + [Jobcenter]]  
[[Sprache] + [Studium] + [Ehrenamtliche]]

# Im Hintergrund: Wissensnetz



## CariGraph

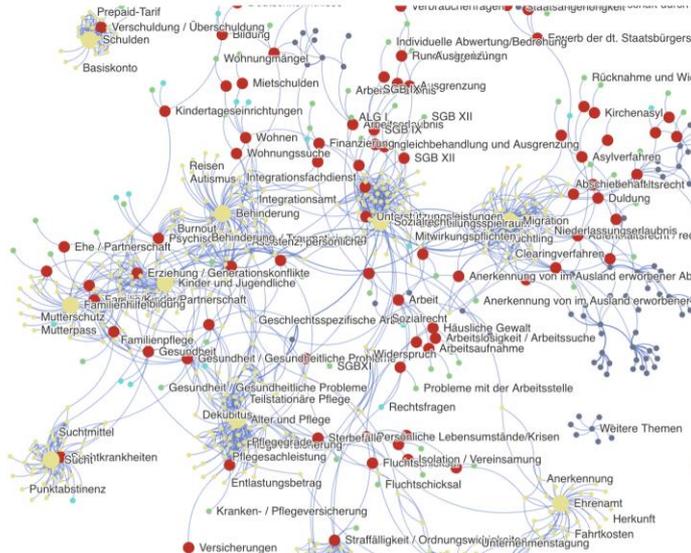
Quelle

base glossary crea-client vivendi

glossary-root asyl-net

Konzepte durchsuchen

Level 2



### Konzepte (788)

- Arbeit  
BASE
- Anerkennung von im Ausland erw...  
BASE
- Anerkennung von im Ausland erw...  
CREA-CLIENT
- Arbeitsaufnahme  
BASE
- Arbeitsaufnahme  
CREA-CLIENT
- Arbeitserlaubnis  
BASE
- Arbeitserlaubnis  
CREA-CLIENT
- Arbeitslosigkeit / Arbeitssuche  
BASE

- Diese Ontologie ist ein **Wissensnetz** Ihres **Erfahrungswissen**, das systematisiert für Computer aufbereitet wurde.
- Wir brauchen und entwickeln gerade eine gemeinsame Sprache in Form eines sich ständig weiterentwickelnden Ontologie zur Systematisierung von Expertise und Anfragen

- ✓ Der Generierung von Expertise- und Fall-Profilen
- ✓ Dem einheitlichen Vergleich von Expertise- und Fall-Profil
- ✓ Einer verbandsübergreifenden Definition von Expertise- und Beratungskonzept



### **3. Ergebnisse des Testlaufs**

# Auf einen Blick: Zahlen zum Testlauf

# Ungefähr 40 aktive Testende haben sich beteiligt

**69** Nutzer\_innen haben sich in CariFix eingeloggt

**30** Personen haben ein Expertise-Profil erstellt

**37** Fragen wurden gestellt (ohne Testfragen)

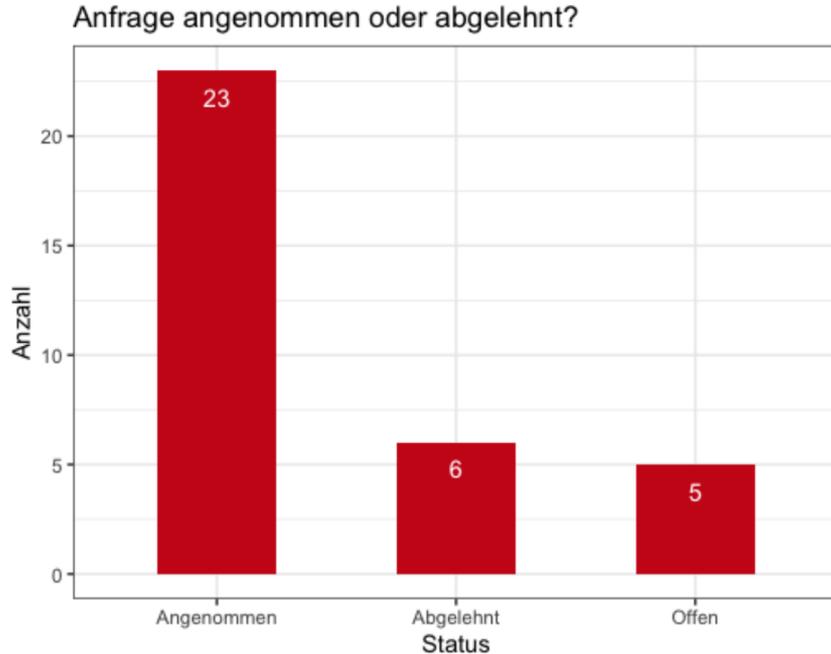
**34** Anfragen wurden abgeschickt

**138** Konzepte waren in den Anfragen

## Details

- Schwierig zu interpretieren
- Es kann sein, dass Leute nur sehen wollten, was passiert, wenn sie bestimmte Fragen stellen (z.B. welche Schlagwörter vorgeschlagen werden)

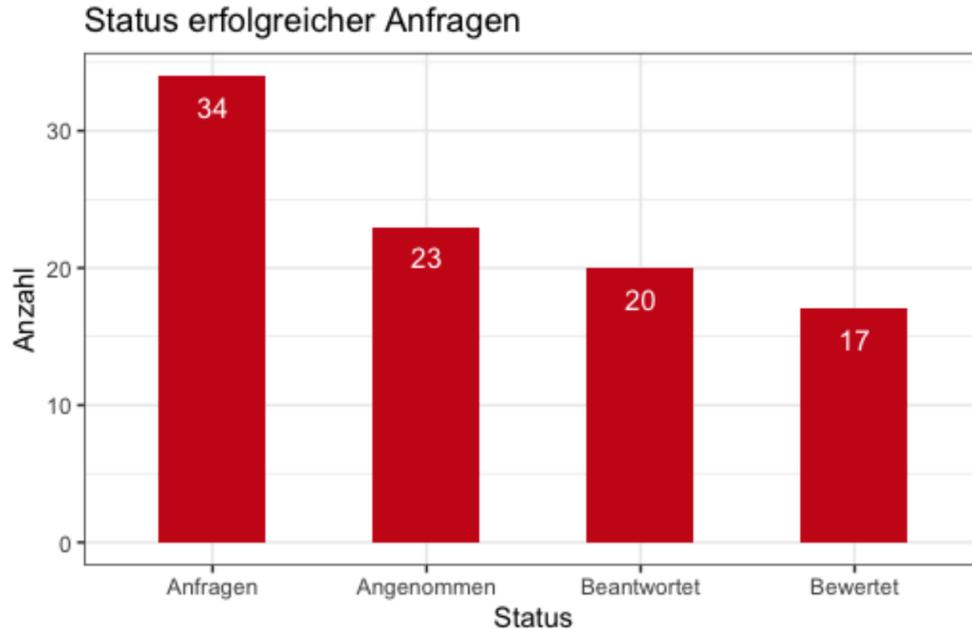
# 79% der Anfragen wurden angenommen



## Details

- Insgesamt wurden 34 Anfragen gestellt
- 79% der „gesehenen“ Fragen wurden angenommen

# Die meisten Fragen wurden beantwortet

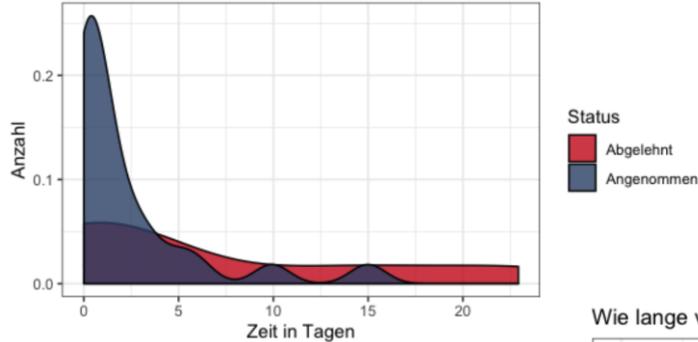


## Details

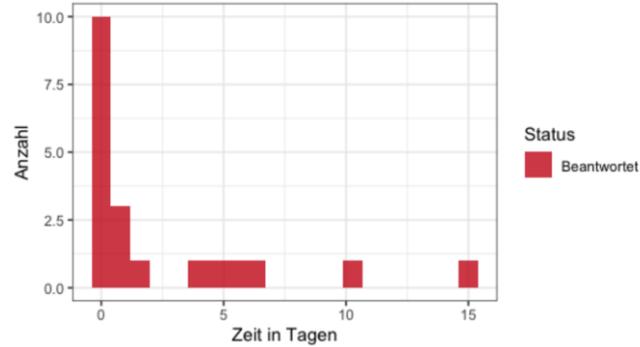
- 60% aller gestellten Fragen wurden bereits beantwortet (obwohl es kein Email Notifikations-System gab)
- 87% der angenommenen Fragen wurden beantwortet

# Anfragen wurden schnell beantwortet und erst spät abgelehnt

Wie lange vergeht zwischen Erstellung und Annahme?



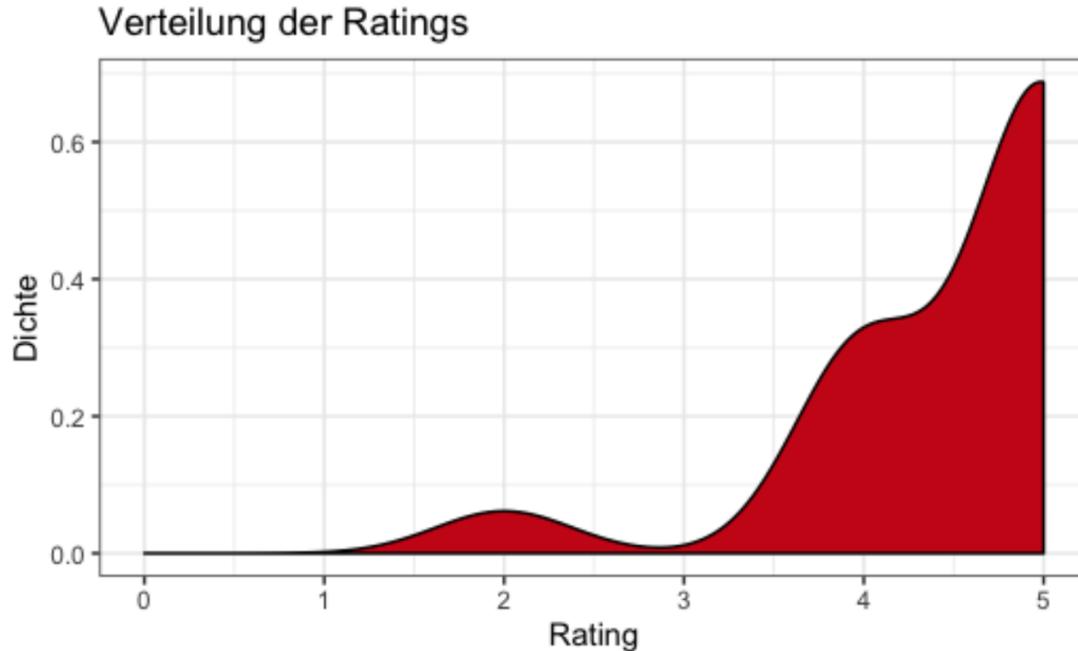
Wie lange vergeht zwischen Erstellung und Antwort?



## Details

- Im Durchschnitt dauerte es 2 (Median: 1 Tag) Tage bis eine Anfrage angenommen wurde und 6.5 Tage (Median: 1 Tag) bis sie abgelehnt wurde
- Auf 50% der Anfragen wurde bereits innerhalb eines Tages reagiert.

# 65% der Antworten waren 5/5 hilfreich



## Details

- Bias: Testende sind neugierig und nutzen auch, wenn es nicht ganz passt
- Bias: Testende wollen nett zueinander sein
- Bias: Testende waren unsicher, ob sie System oder User bewerten

# Der Nutzen von CariFix in der täglichen Arbeit

# CariFix wird aus vielfältigen Gründen genutzt

„Bei Fragen, die **nicht dringend** sind“

„Bei Fragen **außerhalb meines Arbeitsfelds** oder die über meine Zuständigkeit hinausgehen“

„Wenn man andere Kolleg\_innen **nicht erreichen kann**“

„Zum **Teilen von Übersichten** und Formularmustern“

„Um neuen, **unabhängigen Input** zu erhalten“

„Um zielgenau die richtige Ansprechperson für eine **Verweisberatung** nennen zu können“

„Zum **Austausch**“

„Um meine **Expertise zur Verfügung** zu stellen“

# Die Vernetzung der Beratenden ist der wichtigste Vorteil von CariFix

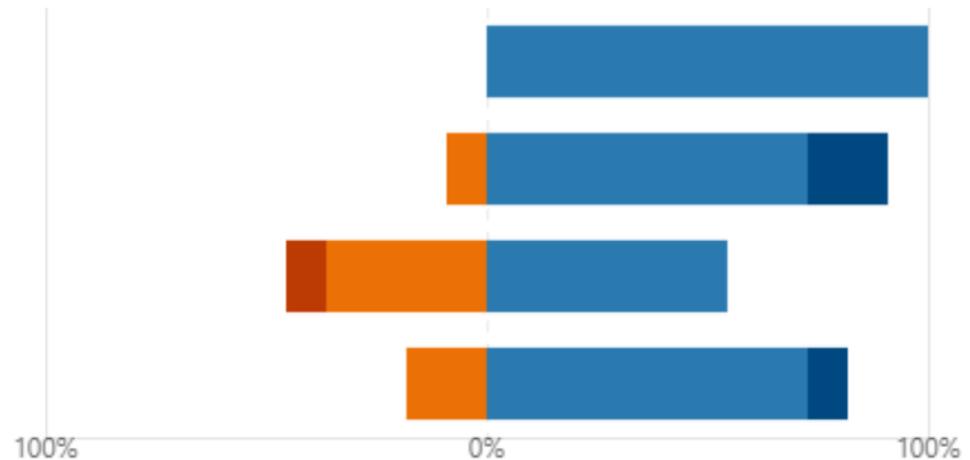
■ irrelevant ■ wenig wichtig ■ sehr wichtig ■ benötige ich dringend

CariFix vernetzt Beratende in ganz Deutschland

CariFix macht Vorschläge für passende Ansprechpersonen.

CariFix gibt mir eine Rückmeldung über meine Expertise und Erfahrung.

CariFix hilft mir, schnell und mit geringem Zeitaufwand die richtige Antwort zu finden.



# Testende möchten CariFix weiter nutzen

11/11

Befragten würden CariFix **weiter nutzen**, wenn es vollumfänglich implementiert wird



Der **Mehrwert von CariFix** wird als gut empfunden

## Details

- CariFix hat die Perspektive, in der Caritas gut angenommen zu werden
- Durch Ihr Feedback haben wir Einblick, was für einen erhöhten Mehrwert von CariFix noch implementiert werden müsste

# Die Erstellung der Expertise-Profile

# Unterschiedliche Erfahrungen in der Erstellung der Expertise-Profile

„Erstellung hat **gut und schnell** funktioniert“

„Ohne crea-client  
sehr **zeitaufwändig**  
und viel **Fleißarbeit**“

„Die **Handhabung**  
finde ich super“

„**Schwierig**  
**abzuschätzen**, was  
*viel* und was *wenig*  
Expertise ist“

„Profil wurde mit **crea-client Export** passend erzeugt“

„Man **stapelt oft tief** in der Selbsteinschätzung“

„Kategorisierung aus crea-client für diesen Kontext **nicht immer passend**“

# Es gibt eine große Vielfalt an unterschiedlichen Expertise-Profilen

**717** beträgt die Anzahl an Konzepten, die angegeben wurden

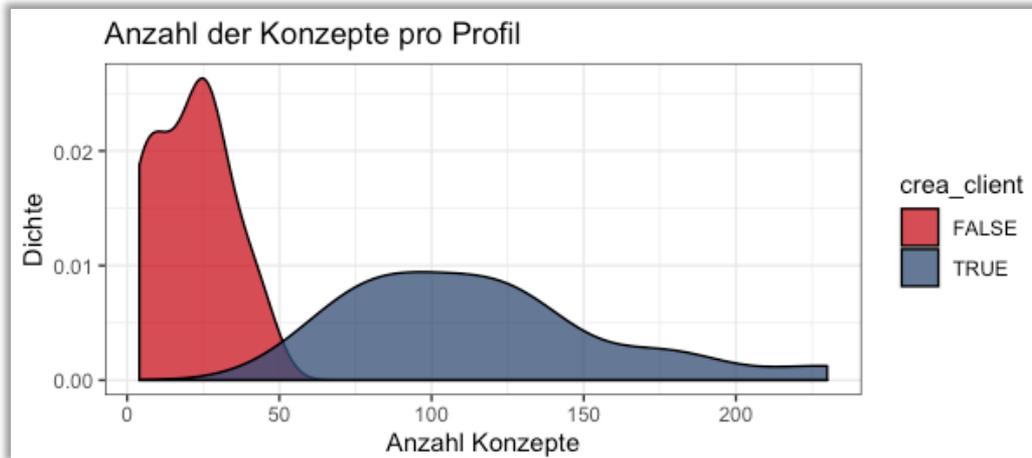
**100** davon sind Länder-Kompetenzen

**64%** der gesamten Anzahl an Konzepten (oder 456) sind unterschiedlich

**50%** der Konzepte kommen in 5 Profilen oder seltener vor

**20** Konzepte kommen in jedem zweiten Profil vor (z.B. Case Management)

# Nutzer\_innen mit crea-client Profilerstellung haben detailliertere Profile (mehr Konzepte)



Die Kurven beschreiben die Verteilung der Profile über die Anzahl der Konzepte. Umso höher die Dichte an einer Stelle, umso mehr Profile haben die entsprechende Anzahl an Konzepten angegeben.

## Details

- Insgesamt wurden 69 Nutzer\_innen-Profile erstellt
- 39 Nutzer\_innen haben kein Expertise-Profil erstellt
- 19 Profile haben mehr als 50 Konzepte hinzugefügt

# Das Matching der Fragen

# Schlagworte aus den Fragen sind inhaltlich zutreffend

**52%** **Precision:** Wenn ein Konzept gefunden wurde, in wie vielen Fällen ist es korrekt?

**75%** **Recall:** Von allen tatsächlichen Konzepten, wie viele wurden vom System gefunden und mussten demnach nicht händisch hinzugefügt werden?

## Details

- Sehr gutes Ergebnis! Recall ist wichtiger als Precision, da Fragesteller:innen einfacher aussortieren können, als neue Konzepte hinzuzufügen
- Extraktion funktioniert über die meisten Bereiche relativ gut

# Schlagwort-Generator nur bedingt hilfreich, Expertise-Profile passen gut zu Fragen

## Feedback Schlagwort-Generator

„Bei **Länderthemen** passt die Kategorisierung nicht so gut“

„Es gab **zu wenige Schlagworte** zur Auswahl“

„**Schwierig**, neue Kategorien hinzuzufügen bei unbekanntem Themen“

## Feedback Expertise-Profile

„Profile machen **besser erkennbar**, mit wem ich reden sollte“

„Wär hilfreich zu sehen, in welchem **Fachbereich** vorgeschlagene Kolleg\_innen arbeiten“

„**Kein Mehrwert**, da ich mit den vorgeschlagenen Kolleg\_innen sowieso schon eng zusammenarbeite“

„**Schnellerer Kontakt** zu Kolleg\_innen deutschlandweit“

# Erhaltene Fragen werden auch als passend zum Profil empfunden

„Hohe Motivation zum Antworten, denn bei passender Frage ist Antwort schnell geschrieben“

„Hat immer **sehr gut** geklappt“

„Die Fragen sind **nicht unbedingt treffend**“

„Empfangene Fragen **passen gut zum Profil**“

„Musste extra Zeit aufwenden, um **nachzuforschen**“

# Ideen zur Weiterentwicklung von CariFix

# Kontaktfunktion ist äußerst wichtig

„Man sollte Antworten **nachträglich verändern** und erweitern können“

„Möchte die Möglichkeit haben, **Danke zu sagen**“

„Möchte nochmal **nachfragen** können“

„Möchte gerne **Kontaktmöglichkeiten** zur kontaktierten Person finden“

„Würde gerne direkt **andere Expert\_innen** in meiner Antwort vorschlagen“

„Möchte die Frage gerne **gleichzeitig an mehrere Personen** senden“

# Kleine technische Änderungen können großen Mehrwert in der Nutzung bringen

„Verbesserungen in verknüpften Systemen müssen geregelt werden“

„Bewertung mit Sternen fühlt sich als Bewertung der Leistung, nicht des Systems an“

„Bei Ablehnung: Frage sollte nochmal gestellt werden können, ohne sie erneut einzutippen“

„Wünsche mir einen Meldehinweis per E-Mail oder über den Desktop bei eingegangenen Fragen“

# Folgende Kategorien wurden vermisst



**Persönliche Expertise**, bspw. Sprachkenntnisse und Fortbildungen



Angaben zu **Ländern** (bspw. Aus-, Rück-, Weiterwanderung)  
nicht spezifisch genug



**Veraltetes Konzept** als Auswahlmöglichkeit (§ aus Ausländergesetz)

## 4. Unsere Schlussfolgerungen

# Wir können zwei Fakten und sechs übergeordnete Einsichten berichten

## Facts:

- Technischer Proof of Concept für das System CariFix ist erbracht – es funktioniert.
- Fortentwicklungsideen für CariFix liegen vor – so wird ein Produkt daraus.

## Insights:

- Der Anwendungsfall einer bundesweiten Vernetzung Beratender ist attraktiv.
- Das Prinzip der Datensparsamkeit führt zu passenden und schlanken Lösungen.
- Die „Data Readiness“ der Caritas braucht eine gesamtverbandliche Herangehensweise.
- Die Ontologie dient der gemeinsamen Sprache über alle Ebenen und kann Grundlage für verschiedene Anwendungsfälle sein.
- IT- und digitale Infrastruktur müssen für die Arbeit mit Daten weiterentwickelt werden.
- Wir können gleichzeitig strategisch und experimentell agieren.



# Technischer Proof of Concept für das System CariFix ist erbracht – es funktioniert.

1. Ist es möglich, aus den vorhandenen Daten gute **Expertiseprofile** zu erstellen?
2. Ist es auf dem jetzt eingeschlagenen Weg technisch möglich, Expertise mit zugehörigen Fragestellungen zu **matchen**?

Die Testergebnisse zeigen:

**Technisch ist beides möglich!**



# Fortentwicklungsideen für CariFix liegen vor – so wird ein Produkt daraus.

1. Technische Weiterentwicklung: Erweiterung der Kategorien und eingebundenen Beratungsbereiche, Einbindung in bestehende Systeme, Features wie E-Mailbenachrichtigungen ergänzen
2. Ausarbeitung des Geschäftsmodells: Mehrwert für Entscheider:innen und Nutzer:innen genauer herausarbeiten, Finanzierung und Governance klären
3. Marketing und Kommunikation: Mehr Nutzer:innen gewinnen
4. Rechtliche Fragen genauer beantworten: Vertragliche Absicherung mit Dienstgebern

# Der Anwendungsfall einer bundesweiten Vernetzung Beratender ist attraktiv

- Aus der Testphase kann geschlossen werden, dass CariFix ein erfolgreiches Datenprodukt sein kann.
- Die Nutzenden sind zufrieden und würden eine vollständige Version des Produkts (weiter)nutzen.
- CariFix trägt zur bundesweiten Vernetzung von Beratenden und damit auch zur besseren Nutzung des Schwarmwissens der Caritas bei.
- Neue Kolleg:innen profitieren besonders stark, da sie noch kein persönliches Netzwerk nutzen können.

# Deep Dive Geschäftsmodell – worin liegt ein möglicher Nutzen von CariFix?

CariFix ist ein klassisches Effizienzwerkzeug: die bereits ausgeübte Leistung wird dadurch vereinfacht. Da auch CariFix letztlich finanziert werden muss, stellt sich die Frage nach dem wirtschaftlichen Nutzen auch für CariFix. Dort gibt es mehrere Möglichkeiten, die aber alle noch nicht ausdetailliert und durchgerechnet vorliegen:

1. CariFix erlaubt mehr **Beratungsgespräche**: Durch die effizientere Beratung ist denkbar, dass mehr Gespräche wahrgenommen werden können. Möglicherweise sind die Träger dadurch zu einer angepassten Finanzierung bereit.
2. CariFix erlaubt schnelleres **Onboarding**: Die Einführung und Schulung neuer Mitarbeitenden kann durch CariFix beschleunigt werden, wodurch sie schneller vollumfänglich eingesetzt werden und der Onboarding-Aufwand sinkt. Dadurch sparen die Verbände Personalkosten in Form von Puffern und Doppelbesetzungen.
3. CariFix erhöht **Arbeitgeberattraktivität**: Durch die Vernetzung mit Expert\_innen sowie die digitale Arbeitsweise können insbesondere jüngere Arbeitnehmende vermutlich leichter gewonnen und gehalten werden. In Zeiten der „great resignation“ können dadurch Einstellungskosten reduziert werden.

# Das Prinzip der Datensparsamkeit führt zu passenden und schlanken Lösungen

- Wir haben von Beginn an datensparsam gearbeitet und geplant. Dadurch wurde die Umsetzung und Implementierung der Lösung erheblich erleichtert.
- Zum Einen konnte dadurch früh dem Schutz von personenbezogenen Daten Rechnung getragen werden.
- Zum Anderen führe es zu Lösungen, die besser auf den Anwendungsfall angepasst und damit auch einfacher umsetzbar sind.
- Die Abwägung zwischen möglichst präzisen Analysen und der Wahrung von Datensparsamkeit fällt klar in Richtung Sparsamkeit aus, da Erhebung von Daten und Operationalisierung von datengetriebenen Lösungen erheblich vereinfacht werden und die Qualität des Ergebnisses nur unwesentlich beeinträchtigt wird.

# Die „Data Readiness“ der Caritas braucht eine gesamtverbandliche Herangehensweise

- Die Organisationen in der Caritas sammeln, speichern und nutzen Daten in sehr heterogener Art und Weise – mehr Austausch untereinander und mit externen Stakeholdern kann diesen Umgang erleichtern und verbessern.
- Die „Data Readiness“ der Caritas ist daher noch heterogen und eher niedrig, die Kompetenz zur Arbeit mit Daten kann in der Breite ausgebaut werden. Der Vorteil von „Data Readiness“ ist noch nicht allen Akteuren bekannt.
- Erste Expertisezentren existieren und Initiativen (wie dieses Projekt) zeigen in die „richtige“ Richtung. Sie machen sich auf den Weg und können als Leuchttürme für Entscheider:innen fungieren, müssen dafür aber früh die Geschäftsmodelle hinter ihren Lösungen mitdenken.
- Eine übergeordnete strategische Betrachtung der Arbeit mit Daten wäre hilfreich.

# Wo steht die Caritas heute in Bezug auf die Arbeit mit Daten?

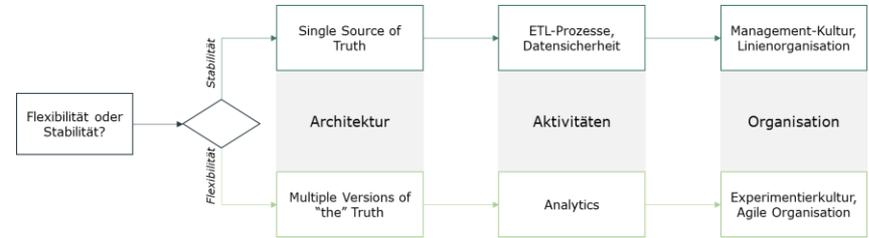
<b>Daten als Entscheidungsgrundlage</b>	Entscheidungen werden ohne Datengrundlage eher auf Erfahrungsbasis getroffen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Daten werden als Entscheidungsgrundlage dort genutzt, wo es angebracht ist.
<b>Institutionalisierung der Datenanalyse</b>	Datensammlung und -analyse erfolgen ad-hoc und ohne systematischen Ansatz.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Das Sammeln und Analysieren von Daten ist in den Prozessen und Strukturen verankert und folgt einer mehrwertorientierten Systematik.
<b>Vernetzung und Bündelung der Daten</b>	Daten werden getrennt gesammelt, verwaltet und analysiert.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Daten werden technisch und im Prozess in Zusammenhang gebracht und gemeinsam analysiert.
<b>Technische Standards und Einheitlichkeit</b>	Daten werden in unterschiedlichen Formaten und Kanälen gesammelt und verwaltet. Es gibt keinen einheitlichen Standard.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sowohl die Datenablage, die Datenformate als auch die Tools zur Nutzung sind technisch standardisiert und werden aktuell gehalten.
<b>Zugang und Nutzung der Daten</b>	Daten liegen an unterschiedlichen Stellen der Organisation. Zugang und Nutzung erfolgen sporadisch.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Daten und Analysen sind für alle Entscheidungsträger:innen leicht zugänglich und verwertbar (auch ohne Expert:innenwissen). Automatische Zugriffe sind möglich und strukturiert.
<b>Data Literacy</b>	Technisches und inhaltliches Verständnis von Daten ist nicht weit verbreitet, die jeweiligen Rahmenbedingungen sind nicht bekannt.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Alle wissen um die spezifischen Kontexte und statistischen, technischen und inhaltlichen Rahmenbedingungen im Verständnis von Daten.
<b>Datenqualität und -Pflege</b>	Daten werden nicht systematisch gesammelt und gepflegt, bestenfalls händische Eintragungen und Überarbeitungen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Der gesamte Data Lifecycle wird technisch und inhaltlich überwacht, um hohes Vertrauen in die Daten zu ermöglichen.
<b>Kompetenztiefe der Anwender:innen</b>	Die Entscheidungsträger:innen nutzen Daten nicht als Entscheidungsgrundlage, in der Organisation verfügen nur wenige über hohe technische Kompetenz in der Arbeit mit Daten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Alle Entscheidungsträger:innen nutzen Daten zielorientiert in angebrachter Art und Weise, es gibt Expert:innen in Technologie und Methodik zur Arbeit mit Daten (z.B. Data Scientists).
<b>Datenstrategie und Governance</b>	Es besteht kein einheitlicher Ansatz zum Sammeln und Analysieren von Daten. Entscheidungen werden ad-hoc getroffen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Eine klare Strategie und Governancestruktur geben Ziel und Rahmen für das Sammeln und Analysieren von Daten vor.



# Datenmanagement in der Caritas – mit welchem Ziel?

Der übergeordnete Nutzen von Daten ist noch nicht in der Breite der Caritas-Mitgliedsorganisationen verankert. Das erschwert ein zeitgemäßes und einheitliches Datenmanagement, da der jeweilige individuelle Nutzen gering ist.

Der Dachverband könnte durch Vision Building strategische Maßnahmen erleichtern.



Exemplarische Übersicht über die möglichen Fokusbereiche im Datenmanagement – ist für die Organisation Zentralisierung und Stabilität wichtig oder Flexibilität und Individualität? Dementsprechend können unterschiedliche technologischen Architekturen und Organisationsmodelle angebracht sein.

# Die Ontologie dient der gemeinsamen Sprache über alle Ebenen und kann Grundlage für verschiedene Anwendungsfälle sein

- Die Caritas als Organisation mit vielen Ebenen braucht eine Technologie, die Wissen in dieser Heterogenität abbilden und verbinden kann.
- Es hat sich bestätigt, dass die Ontologie eine hilfreiche Technologie für die Anwendungsfälle sein kann, in denen Begrifflichkeiten und Konzepte aus der sozialen Beratung verarbeitet werden, z.B. im Wissensmanagement, in der vergleichenden Datenauswertung und in der Textanalyse

# IT- und digitale Infrastruktur müssen für die Arbeit mit Daten weiterentwickelt werden

- Die aktuelle technische Infrastruktur zur Datenerhebung in der Beratungsarbeit sowie zur Zusammenführung der heterogenen Daten in der Caritas bietet keine gute Voraussetzung für übergreifende Datenprojekte und ist zudem im Hinblick auf IT-Sicherheit, Effizienz und Weiterentwicklung problematisch.
- Eine Vereinheitlichung der Erhebungsinstrumente ist erstrebenswert, ist in der Multi-Stakeholder-Umgebung in und um die Beratungsarbeit der Caritas (inkl. Kostenträgern) aber besonders herausfordernd.
- Das CariNet hat sich als guter Andockpunkt für die Entwicklung von CariFix erwiesen. Es kann ein wertvolles Element für eine künftige Daten-Infrastruktur sein.

# Wir können gleichzeitig strategisch und experimentell agieren

- Nur das Experimentieren und Anwenden in konkreten Fällen führt dazu, dass wir uns im Bereich Daten weiterentwickeln können („Data Readiness“).
- Wir brauchen regelmäßige Reflexionsprozesse, um iterativ Erkenntnisse für eine gemeinsame Datenstrategie zu sammeln.
- Gleichzeitig experimentell und strategisch zu agieren muss also kein Widerspruch sein, wenn die Auswahl und Durchführung von Prototypen strategisch abgestimmt ist und ein klares Geschäftsmodell verfolgt sowie die Erkenntnisse bei der Erstellung von Prototypen in die Strategie zurückfließen.

