

Projekt Lernende Systeme in der Beratung



Was ist es?

- Das Projekt untersucht, wie Berater:innen 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.
- Modul 1 (=aktuelles Projekt) fokussiert die Untersuchung von Grundlagen, Voraussetzungen und Potentialen am Beispiel der Migrationsberatung. Module 2 und 3 sollen sich intensiver mit der *Entwicklung* und dem *Einsatz* automatisierter Systeme beschäftigen.
- Laufzeit Modul 1: Nov/20 – Juni/21, Förderung durch das BMFSFJ, Folgeförderung geplant im Rahmen des KI Zukunftsfonds der Bundesregierung
- Bearbeitung des Handlungsfelds „Datenstandards & -Analyse“ auf der Landkarte digitaler Gemeinschaftsaufgaben der Caritas

KI („künstliche Intelligenz“) verstehen wir als rechnergestützte Auswertung großer Datenmengen und daraus abgeleitete Aktionen, wobei die zugrundeliegenden Algorithmen durch zusätzliche Daten kontinuierlich und automatisiert trainiert und damit immer weiter verbessert werden können. Zum besseren Verständnis sprechen wir präziser von „datenbasierter, automatisierter Unterstützung“.

Warum ist es für die Caritas relevant?

Mithilfe von Daten lässt sich die Wirksamkeit der Dienste erhöhen, die Anwaltschaft für Schwache faktenbasiert unterstützen und die Wettbewerbsfähigkeit der Caritas auf dem sozialen Markt stärken:

- Die soziale Beratung ist ein zentrales Feld der Caritas. Erste Erfahrungen zeigen, dass Kernaufgaben wie die Problem-Analyse oder die Beratung selbst eher nicht für technische Unterstützung geeignet sind. Es gibt aber im Beratungsprozess viele weitere Aufgaben, deren Automatisierung **zur Qualität des eigentlichen Beratungsgeschehens beitragen** kann.
- (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** (z.B. Vernetzung der Beratungsfachbereiche untereinander oder überregionale Vernetzung der Beratungsstellen zur Abdeckung von Randzeiten).
- Wir können **Wissen aus Daten der Caritas ziehen**, Daten werden in der Caritas reichlich erzeugt (z.B. Beratungsdokumentation). Heute geben wir sie oft nur an Kostenträger weiter. So sammelt sich Wissen (vorrangig) 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 in einer Welt privater und öffentlicher Plattformen (vgl. Umsetzung des OZG (Onlinezugangsgesetz) für Ratsuchende an unterschiedlichen Orten auffindbar und damit noch besser zugänglich.

Was ist nun zu tun?

- Informiert bleiben und andere einladen (zur Vorbereitung auf zukünftige Entwicklungen) – Neuigkeiten veröffentlichen wir in der CariNet-AG „**Lernende Systeme und Robotik**“
- Fähigkeiten und Strukturen für eigene nützliche Auswertungen, vernetzte und/oder datenbasierte Angebote aufbauen (Analyse-Kompetenzen, standardisierte Schnittstellen, Daten-Strategien) und über CariNet-AG dazu austauschen.
- Beteiligung an der Online-Zukunftswerkstatt „Think and Do, Think and Do: Lernende Systeme und KI in der sozialen Arbeit“ am 5. Mai. Infos und Anmeldung: caritas.de/LernendeSysteme