KATHOLISCHE UNIVERSITÄT
EICHSTÄTT-INGOLSTADT

Arbeitsstelle für Sozialinformatik
Prof. Helmut Kreidenweis / MA Maria Diepold

Studie

Künstliche Intelligenz in der Sozialwirtschaft

Forschungsbericht

Juni 2024

ALTHAMMER & KILL

Freundlich unterstützt wurde die Erstellung dieser Studie durch die
Althammer & Kill GmbH & Co. KG, Hannover

Inhalt

1. Ausgangssituation 4
2. Ziele der Studie 4
3. Studiendesign 5
   3.1. Methodik 5
   3.2. Zielgruppen und Probandenzugang 6
      3.2.1. Primärzielgruppe 6
      3.2.2. Sekundärzielgruppe 7
      3.2.3. Tertiärzielgruppe 7
4. Zusammenfassung der Ergebnisse 8
5. Ergebnisse der qualitativen Expertenbefragung 10
6. Ergebnisse der quantitativen Befragung von sozialwirtschaftlichen Leitungskräften 13
   6.1. Vorbemerkung 13
   6.2. Soziodemografische Daten 14
   6.3. Kenntnisstand und allgemeine Einschätzungen zum Thema Künstliche Intelligenz 16
   6.4. Aktuelle und künftig vorstellbare Nutzung von Künstlicher Intelligenz 22
   6.5. Motivation, Risiken und Hürden zur Nutzung von Künstlicher Intelligenz 24
7. Ergebnisse der quantitativen Befragung von Software-Anbietern 31
   7.1. Vorbemerkung 31
   7.2. Teilnehmende Unternehmen 31
   7.3. Bedeutung der Künstlichen Intelligenz 34
   7.4. Einsatz von Künstlicher Intelligenz in den Softwareprodukten 35
   7.5. Lokalisierung der KI-Engine und Entwicklung KI-basierter Produkte 36
   7.6. Risiken und Hürden beim Einsatz von KI in den Software-Produkten 39
   7.7. Unterstützungsangebote und -bedarfe 41
8. Kommentierung der Ergebnisse durch den Sponsor Althammer & Kill 44
9. Anhang 46
   9.1. Interviewleitfaden für die Expertenbefragung 46
   9.2. Fragebogen für die sozialen Organisationen 48
   9.3. Fragebogen für die Software-Anbieter 53
10. Autor/Autorin 58

Der besseren Lesbarkeit wegen wurden in diesem Bericht neben geschlechtsneutralen Formen teils auch die männliche Form gewählt. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.

1. Ausgangssituation

Die Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) befindet sich in der Sozialwirtschaft noch in einer frühen Phase. Eine Exploration der KI-Nutzung findet derzeit vor allem in verschiedenen Projekten, oft gemeinsam mit IT-Unternehmen und Wissenschaftseinrichtungen statt. Daneben wird mit öffentlich zugänglichen KI-Tools wie Sprachmodellen (z. B. ChatGPT) oder Bildgeneratoren
(z. B. DALL·E) experimentiert oder es werden bereits in Branchen- oder Standardsoftware integrierte KI-Tools etwa für Spracherkennung genutzt.

Experten[1] erwarten, dass die KI-Nutzung auf breiter Ebene in die Sozialwirtschaft einziehen und den Sektor grundlegend revolutionieren wird. Unklar ist bis dato jedoch, welche Anwendungsformen welcher Anbieter sich durchsetzen werden, welche Chancen und Risiken daraus erwachsen und auf welche Weise sie die verschiedenen Arbeitsfelder der Branche verändern werden.

2. Ziele der Studie

Die vorliegende Studie hat es sich zum Ziel gesetzt, auf empirischer Basis Antworten auf folgende Fragen zu finden:

a. Welches Verständnis von KI herrscht bei Leitungskräften der Sozialwirtschaft vor?

b. Was bewegt Leitungskräfte der Branche zum Thema KI?

c. Welche Nutzung findet schon statt und welche Nutzungsszenarien sehen sie für ihre Organisation?

d. Welche Chancen, Risiken und Hürden sind aus ihrer Sicht mit der KI-Nutzung verbunden?

e. Welche Informations-, Beratungs- oder Unterstützungsbedarfe haben sie?

[1] Vgl. Assadollahi, Ramin: Das Leben leichter machen. In: Diakonie Unternehmen Nr. 1/2023, S. 5-8;
Renner, Niclas / Kuzias, Damian: Künstliche Intelligenz: Schritt für Schritt. In: Sozialwirtschaft Nr. 5/2022, S. 13-15.

Darüber hinaus soll ermittelt werden, welche KI-basierten Anwendungen die klassischen Anbieter von Branchensoftware für die Sozialwirtschaft bereits vorhalten oder in ihrer Entwicklungspipeline haben und welche Chancen und Risiken sie bei der KI-Nutzung in der Sozialwirtschaft erkennen.

3. Studiendesign

3.1. Methodik

Da die vorliegende Studie ein neues, bislang mit empirischen Methoden kaum bearbeitetes Themenfeld betritt, wurde eine Triangulation, also ein methoden- und zielgruppenkombiniertes Design gewählt, welches das Feld aus verschiedenen Perspektiven in den Blick nimmt, um die Ergebnisse besser validieren zu können.

Das Studiendesign beinhaltet eine qualitativ angelegte Expertenbefragung (Sekundärzielgruppe) in Kombination mit einer quantitativ gestalteten Befragung der Primärzielgruppe der sozialen Organisationen. Die qualitative Expertenbefragung auf Basis eines Interview-Leitfadens liefert tiefer gehende Informationen (etwa zu weiterreichenden Nutzungsszenarien der KI) und gibt zugleich Hinweise für die Gestaltung des Fragesettings der quantitativen Erhebung. Die quantitative Erhebung hingegen liefert ein annähernd repräsentatives Bild zum Themenfeld über das ausgewählte Branchensegment.

Ergänzt wird die Studie durch eine quantitative Online-Erhebung bei den Software-Anbietern für die Branche als Tertiärzielgruppe. Fragestellungen sind hier:

- Welche Potenziale für KI sehen die Firmen für ihre Software-Produkte?
- Welche KI-Anwendungen werden bereits angeboten und woran arbeiten sie?
- Welche Chancen, Risiken und Hürden sehen sie auf Seiten ihrer sozialwirtschaftlichen Kunden?
- Welche Beratungsbedarfe im Feld Recht und Technik erkennen die Unternehmen?

3.2. Zielgruppen und Probandenzugang

3.2.1. Primärzielgruppe

Primärzielgruppe der Studie sind Führungskräfte (Geschäftsführung, Vorstand, Bereichsleitungen und sonstige Leitungskräfte sowie Stabstellen-Inhaber) von Organisationen der Sozialwirtschaft.

Die Probandenansprache erfolgte über den Adresspool der Arbeitsstelle für Sozialinformatik, der jährlich für die Erhebungen zum IT-Report für die Sozialwirtschaft genutzt wird und somit eine hohe Aktualität aufweist. Er beruht auf eigenen Internet-Recherchen der Arbeitsstelle, Einrichtungsverzeichnissen von Verbänden oder Fachmedien und aus Web-Portalen sowie Verzeichnissen von Partnerorganisationen. Durch die Vielfalt der Quellen ist eine weitgehend repräsentative Streuung über die Arbeitsfelder und Verbände der Sozialwirtschaft gewährleistet. Im Pool befinden sich Einzel- und Komplex-Einrichtungen sowie Trägerverbände mit einem oder mehreren der folgenden Arbeitsfelder: Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, Behindertenhilfe, stationäre Altenhilfe, ambulante Pflege, berufliche Bildung und Rehabilitation, Hilfen für psychisch kranke Menschen, Suchtkranken-, Migranten-, Wohnungslosen- und Gefährdetenhilfe. Neben der freien Wohlfahrtspflege sind teilweise auch privat-gewerbliche Anbieter sozialer Dienstleistungen enthalten.

Ausgewählt wurden zunächst nur Organisationen, die laut Datenbank-Eintrag über 500 Mitarbeitende zählen. Dieser Auswahl lag die Überlegung zugrunde, dass kleinere Organisationen zumeist wohl nicht über einen entsprechenden strategischen Fokus für Themen wie KI verfügen und dazu nicht ausreichend sprachfähig sind. Die tatsächlichen Angaben der Teilnehmenden zur Größe ihrer Organisation in unserer Studie weichen jedoch davon ab, es sind auch eine Reihe von Organisationen mit weniger als 500 Mitarbeitenden in der Stichprobe vertreten. Grund dafür ist in vielen Fällen wohl, dass in unserer Datenbank zumeist die Größe der gesamten Trägerorganisation eingetragen ist, während die Probanden teilweise offensichtlich die Größe der Organisationseinheit (etwa den Bereich Behindertenhilfe) angegeben haben, für den sie selbst verantwortlich zeichnen.

Insgesamt wurden 774 Personen aus 565 Organisationen per Mail kontaktiert und um Beteiligung an der Online-Befragung gebeten. Dazu wurde ein Hyperlink auf den Fragebogen zugeschickt und die angeschriebenen Personen, die nach 2 Wochen noch nicht geantwortet hatten, wurden nochmals an die Befragung erinnert. Auswertbare Antworten erhielten wir von 185 Personen, was einer Rücklaufquote von 24 Prozent entspricht. Dies Quote kann für eine freiwillige Befragung als gut bis sehr gut bezeichnet werden.

Durchführungszeitraum war Februar bis März 2024. Der Fragebogen befindet sich im Anhang.

3.2.2. Sekundärzielgruppe

Als sekundäre Zielgruppe wurden Digitalisierungs- und KI-Experten und Expertinnen aus dem sozialwirtschaftlichen Umfeld anhand einschlägiger Publikationen sowie über Marktkenntnisse der Arbeitsstelle für Sozialinformatik bzw. des Sponsors identifiziert. Die Zielgruppe setzt sich zusammen aus forschenden Hochschulprofessoren und Wissenschaftlern und Wissenschaftlerinnen an außeruniversitären Instituten sowie aus Geschäftsführungen von Beratungs- und Software-Unternehmen. Insgesamt wurden 12 Experten angefragt. Von 3 erhielten wir Absagen und 9 Personen erklärten sich zu Interviews bereit. Die Interviews wurden per Videocall anhand eines Leitfadens geführt und aufgezeichnet. Die Transkription und Auswertung erfolgte auf Basis der Experteninterview-Methodik nach Gläser/Laudel[2].

Durchführungszeitraum war November bis Dezember 2023. Der Interview-Leitfaden befindet sich im Anhang.

3.2.3. Tertiärzielgruppe

Als tertiäre Zielgruppe wurden die Anbieter von Branchensoftware für die Sozialwirtschaft in den Bereichen Klientenverwaltung, Dokumentation sowie Dienst- und Einsatzplanung befragt. Hierzu wurde ebenfalls die stetig für den IT-Report verwendete und aktualisierte Datenbank der Arbeitsstelle für Sozialinformatik genutzt, die mit 204 Adressen nahezu alle Anbieter für den deutschen Markt erfasst. Die durchgängig personalisierte Zielgruppenansprache der Geschäftsführungen bzw. Vertriebsleitungen erfolgte hier ebenfalls per Mail mit Link auf die Online-Befragung.

Auswertbare Antworten erhielten wir von 27 Unternehmen, die Rücklaufquote beläuft sich hier auf 13 Prozent. Die Befragung lief von April bis Mai 2024. Der Fragebogen befindet sich im Anhang.

[2] Gläser, Jochen; Laudel, Grit (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. 4. Auflage, Wiesbaden.

4. Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Ergebnisse aller drei Erhebungen liefern ein recht umfassendes, bislang in vergleichbarer Form noch nicht vorliegendes Bild zu den Einstellungen der Akteure und zum Entwicklungsstand von KI in der Sozialwirtschaft. Dabei spiegeln sich die in der Expertenbefragung gewonnenen Erkenntnisse zu weiten Teilen auch in den quantitativ erhobenen Daten wider. In Verbindung mit der Anzahl der Rückläufe kann damit von einer relativ hohen Zuverlässigkeit des gewonnenen Datenmaterials ausgegangen werden. Da jedoch nicht auszuschließen ist, dass verschiedene Faktoren zu einer Verzerrung der Ergebnisse geführt haben, kann von den vorgenommenen Stichprobenerhebungen nicht uneingeschränkt auf die jeweilige Grundgesamtheit geschlossen werden – sie sind also im strengen Sinne nicht als repräsentativ zu bezeichnen.

Ihren Kenntnisstand zum Thema Künstliche Intelligenz beurteilen die befragten **Führungskräfte sozialer Organisationen** mehrheitlich als mittelmäßig, wobei sich die zweite Führungsebene als informierter gibt, als dies die Geschäftsführungen oder Vorstände tun. Bei der Leistungsfähigkeit, die KI in naher Zukunft erreichen wird, sind die Meinungen geteilt, doch nur eine kleine Minderheit der Teilnehmenden ist der Auffassung, dass die KI den Menschen schon bald in allen Bereichen an Intelligenz übertreffen wird. Auch bei der Vertrauenswürdigkeit von KI-Entscheidungen gab es durchaus realistische Antworten, denn die weitaus überwiegende Zahl der Teilnehmenden ist der Auffassung, dass Entscheidungen von KI-Systemen hilfreich sein können, aber von den Nutzenden immer kritisch hinterfragt und geprüft werden müssen.

Der tatsächliche Einsatz von KI-gestützten Anwendungen ist in der Sozialwirtschaft noch gering ausgeprägt. Bei der verwaltungs- oder steuerungsbezogenen Nutzung sind Chatbots wie ChatGPT und der KI-gestützte Rechnungseingang am weitesten verbreitet. KI-basierte Anwendungen vorstellen können sich im Verwaltungsbereich dagegen drei Viertel der Befragten. Nicht vorstellbar ist für viele hier insbesondere der Einsatz einer KI-gestützten Software zur Personal(vor-)auswahl.

Noch geringer als im Verwaltungsbereich ist die KI-Nutzung im Rahmen der direkten Klientenarbeit verbreitet. Am häufigsten genutzt werden hier noch die KI-gestützte Sprachübersetzung in der Arbeit mit fremdsprachigen Menschen und die Kommunikationshilfen für Menschen mit sprachlichen Beeinträchtigungen. Doch auch in der klientenbezogenen Nutzung ist die Bereitschaft hoch: vier Fünftel können sich eine solche Nutzung bereits vorstellen. Dabei ist die Skepsis bei KI-gestützter Diagnostik oder Risikoeinschätzungen am stärksten ausgeprägt.

Die Motivation, KI in der eigenen Organisation einzusetzen, ist am höchsten, wenn es um die effiziente Gestaltung von Verwaltungsprozessen geht. Risiken sehen die Befragten dagegen an vielen Stellen: Datenschutzprobleme, die Diskriminierung von Menschen, die Angst von Mitarbeitenden oder die Fehlerhaftigkeit von KI-Entscheidungen werden hier am stärksten gewichtet. Als größte Hürden für den KI-Einsatz sehen die Befragten die Knowhow-Defizite in der eigenen Organisation, ethische Hürden werden demgegenüber deutlich geringer bewertet. Ein hoher Unterstützungsbedarf wird fast durchweg, vor allem aber bei der Auswahl und Einführung von KI-Technologien sowie bei der Verbesserung des allgemeinen Wissensstandes zu KI in der eigenen Organisation formuliert.

Alles in allem zeigt sich, dass die Verantwortlichen der Sozialwirtschaft durchaus realistisch und offen auf das Themenfeld Künstliche Intelligenz blicken und sich einen verstärkten KI-Einsatz in vielen Anwendungsbereichen durchaus vorstellen können. Dabei werden auch zahlreiche Risiken und Hürden gesehen, die mit einem hohen Wunsch nach externer Unterstützung einhergehen.

Unter den **Software-Anbietern für die Sozialwirtschaft** sieht die Mehrheit große Potenziale der KI für ihre Software-Produkte und Services, doch auch hier ist das Angebot an KI-basierten Lösungen noch schwach ausgeprägt. Am weitesten verbreitet sind KI-gestützte Texterkennung und KI-basierte Analyse betriebswirtschaftlicher Daten. Eine KI-gestützte Analyse klientenbezogener Daten oder KI zur Personal(vor-)auswahl wird dagegen noch von keiner teilnehmenden Firma angeboten. Planungen für KI-basierte Software-Entwicklungen sind zwar vielfach vorhanden, doch sagt im Durchschnitt fast die Hälfte der Firmen bei den abgefragten Funktionalitätsbereichen, dass sie keinen KI-Einsatz plant.

Bei der Form der Entwicklung der KI-basierten Produkte ist die Anbieterszene zweigeteilt: Während ein etwas kleinerer Teil dies komplett mit eigenem Personal stemmt, kooperiert die Mehrheit mit Spezialunternehmen und Forschungseinrichtungen oder lagert in wenigen Fällen die KI-Entwicklung komplett aus.

Die Risiken werden von den Anbieterfirmen etwas anders gesehen als von den Leitungskräften der Sozialwirtschaft: Hier stehen Haftungsfragen an oberster Stelle, gleichauf mit der Angst, die KI bei den Mitarbeitenden ihrer Kunden auslösen könnte. Als größte Hürden werden entsprechend eine mangelnde Akzeptanz bei den Mitarbeitenden und Führungskräften der Sozialwirtschaft gesehen. An einer Prüfung neutralen Bewertung oder Zertifizierung der KI-Elemente in ihren Software-Produkten sind nur zwei Fünftel der Anbieter interessiert und externen Unterstützungsbedarf sehen sie primär bei Fragen der Haftung und des Datenschutzes.

In der Gesamtschau ist unter der Anbieterschaft für sozialwirtschaftliche Software noch kein KI-Hype zu erkennen. Zwar werden die Potenziale dieser Technologie gesehen, doch das aktuelle Angebot und die Planungen im KI-Bereich sprechen nicht dafür, dass KI in absehbarer Zeit zu einem tragenden Element in der Geschäftspolitik der befragten sozialwirtschaftlichen Software-Anbieter wird.

Fasst man die Ergebnisse der beiden quantitativen Erhebungen und die Expertenbefragung zusammen, so zeigt sich ein eher ernüchterndes Bild: Es steht zu befürchten, dass die Sozialwirtschaft – wieder einmal – einem wichtigen Technologietrend hinterherhinken wird. Dies wird vor allem bei branchenspezifischen Anwendungsformen der Fall sein, die im Vergleich zu den allgemein verfügbaren KI-Anwendungen wie Text- oder Bildgeneratoren einen wesentlich höheren Nutzwert versprechen, aber auch einen hohen Entwicklungsaufwand mit sich bringen. Hier macht sich die chronische Unterfinanzierung von Informationstechnologie in der Sozialwirtschaft wohl auf besonders deutliche Weise bemerkbar. Denn weder die Sozialträger noch die meisten Software-Anbieter verfügen über die finanziellen und personellen Ressourcen, um der KI zügig und auf qualitativ hochwertigem Niveau auf breiter Ebene zum Durchbruch zu verhelfen. Entsprechen kann Künstliche Intelligenz nur mit Hilfe öffentlicher Förderung in der Sozialwirtschaft ihr Potenzial entfalten und zur Linderung des Arbeitskräftemangels beitragen. Zum Nutzen der Organisationen, aber vor allem zum Nutzen der Mitarbeitenden und der Menschen mit Hilfebedarf.

5. Ergebnisse der qualitativen Expertenbefragung

Die befragten Experten und Expertinnen beschäftigen sich in vielfältiger Weise mit KI, teils sehr vertieft mit einzelnen Themen wie Entscheidungsunterstützung oder pflegebezogenen Anwendungen, teils aber auch deutlich breiter in Bereichen wie Software-Entwicklung, Lehre und Forschung oder Praxisberatung.

Von verschiedenen branchenneutralen KI-basierten Produkten wissen sie, dass sie bereits in der sozialwirtschaftlichen Praxis eingesetzt werden. Dazu zählen vor allem die großen Sprachmodelle wie ChatGPT, Spracherkennung und -steuerung sowie Übersetzungstools. Anwendungen wie Robotik, Datenanalyse, VR/AR oder Chatbots sind aus ihrer Sicht derzeit vor allem in praxisbezogenen Forschungsprojekten im Einsatz. Jedoch handelt es sich noch eher selten um reife Produkte und viele sind noch nicht in der Breite der Branche angekommen.

Die Grenze zu branchenspezifischen KI-Produkten ist dabei fließend. Zu diesen gehört nach Auffassung der Experten etwa die Spracherkennung und -steuerung, die, wenn sie in Fachsoftware implementiert ist, zu den branchenspezifischen Produkten gerechnet werden kann. Diese wurde neben der Optimierung von Dienst- Einsatzplanung und der Finanzbuchhaltung (Rechnungserkennung) als häufigste derzeitige Einsatzformen benannt. Eine weitere branchenspezifische Anwendung ist die Umwandlung von Texten in Leichte Sprache. Auch direkt in der Klientenarbeit einsetzbare KI-Anwendungen wurden von den Experten benannt: Auswertung von Sensor- und Kameradaten etwa zur Sturzerkennung und -prävention, soziale Robotik, Exoskelette oder KI-gestützte Klangkissen.

Kritisch wurde von mehreren Experten angemerkt, dass eine Reihe von branchenbezogenen Produkten mit dem Label „KI-gestützt“ versehen wird, obwohl es sich nicht immer um „echte“ KI im Sinne selbstlernender Systeme, sondern teils nur um Optimierungsalgorithmen handelt.

Organisationsbezogene Anwendungspotenziale für KI in den nächsten 5 Jahren sehen die Experten vor allem bei Sprachdokumentation und Übersetzung, Ressourcenplanung und -optimierung, Auswertung strukturierter Daten, Servicerobotik, Diagnostik, Entscheidungsunterstützung, Sensorikdaten-Auswertung und bei den großen Sprachmodellen, für die vielfältige Anwendungen in Frage kommen. Potenziale in der Klientenarbeit werden vor allem bei Chatbots gesehen sowie in der Forschung durch Auswertung großer Datenmengen etwa aus Dokumentationen in Fachsoftware-Systemen.

Mehrheitlich sind die Fachleute der Meinung, dass sich bislang nur ein kleiner, aber mittlerweile wachsender Teil der Führungskräfte mit KI beschäftigt. Dies teils sogar intensiv etwa durch Beteiligung an einschlägigen Projekten. Eine explizite strategische Ausrichtung auf KI gibt es bislang bei den Sozialträgern ihrer Meinung nach nicht. Primäre Eingangstore in die KI-Welt sind ChatGPT und Spracherkennung. Für viele Leitungskräfte, insbesondere bei kleineren Trägern und in den unteren Hierarchieebenen ist KI derzeit noch kein Thema. Betont wird auch, dass ein Verständnis für die mathematisch-statistischen Verfahren hinter KI-Algorithmen oft völlig fehlt und es dadurch zu Fehleinschätzungen der Potenziale und Risiken von KI kommt. Es besteht bei den Experten der Eindruck, dass man es vielfach auch den Software-Anbietern überlässt, KI in ihre Produkte einzuweben und diese dann ohne kritische Reflexion zu nutzen. Treiber für die Nutzung ist laut Meinung einiger Experten vor allem der Fachkräftemangel.

Als Risiken identifizieren die befragten Fachleute vor allem Fragen des Datenschutzes und der Haftung. Weiterhin werden die Gefahren von Diskriminierung und Manipulation benannt. Als Risiko wird auch ein naiver Glauben an KI und KI-basierte Entscheidungen, verbunden

mit einem Automation-Bias gesehen: dass also Entscheidungen schleichend immer mehr den Systemen überlassen werden, anstatt in letzter Verantwortung autonom von Menschen getroffen zu werden. Dies geht auch mit der Gefahr des Verlustes zentraler Skills einher. Bei der Benennung und Einschätzung dieser Risiken wird auch die Verantwortung der Wohlfahrts- und Fachverbände betont, da einzelne Einrichtungen dies aus Expertensicht oft nicht leisten können.

Hürden werden vor allem in mangelndem Wissen über KI einhergehend mit Vorurteilen darüber gesehen. Auch eine mangelnde Offenheit gegenüber den Möglichkeiten der Technik wird als Hürde betrachtet. Ebenso der Mangel an ausreichenden, hochwertigen und diskriminierungsfreien Trainingsdaten. Schließlich ist nach Expertenmeinung auch die Kleinteiligkeit der Sozialwirtschaft und damit ein ungünstiges Nutzen-Aufwands-Verhältnis eine Hürde dafür, hoch-wertige KI-Lösungen zu schaffen.

Grenzen für KI sehen mehrere Fachleute im ethischen Bereich, etwa dass Personenzentrierung nicht technisch hergestellt werden kann oder dass es bei Entscheidungsunterstützung bleibt und diese nicht in Entscheidungsautomation übergeht.

Durchweg einig sind sich die befragten Experten, dass ein hoher bis sehr hoher Informations-, Beratungs- und Unterstützungsbedarf besteht und dass entsprechende Bildungsprogramme aufgesetzt werden müssen. Dies betrifft nahezu alle Dimensionen: Verständnis für die Funktionsweise von KI, realistische Einschätzung, was KI leisten kann und was nicht, Stigmatisierung, Diskriminierung und Halluzination, Folgeabschätzung und rechtliche Themen wie Datenschutz und Haftung. Es ist nach Expertenmeinung wichtig, ein Bewusstsein für die hohe Bedeutung von KI als „game changer“ zu schaffen, Ängste zu nehmen, auch Ängste vor Arbeitsplatzverlust. Oft fehlt jedoch bereits die Einsicht, dass solche Weiterbildungen zu diesem Thema notwendig sind.

Ein Experte war der Meinung, dass Deutschland in der KI-Nutzung im Sozial- und Gesundheitswesen im europäischen Vergleich etwa fünf bis acht Jahre hinterher ist und dass dort der Fokus viel stärker auf marktfähige Entwicklungen gelegt wird als hierzulande, wo nach seiner Auffassung oft am Bedarf der Praxis vorbei entwickelt wird.

Ein anderer Experte wies darauf hin, dass sich durch KI die Form der Kommunikation der Mitarbeitenden mit (Fach-)Software voraussichtlich radikal ändern wird und dass Oberflächen wie die von Messengern in diesem Kontext zunehmend an Bedeutung gewinnen werden.

Ferner wurde angeregt, für sozialwirtschaftliche KI-Anwendungen eine Art „Unbedenklichkeitsnachweis“ einzuführen oder sie nach den Risikoklassen aus dem AI-Act der EU zu klassifizieren, um so den Leitungskräften eine Orientierung zu geben, worauf sie bei deren Einsatz achten müssen.

Für einen weiteren Experten ist es wünschenswert, aus der Sozialwirtschaft heraus Modelle und Anwendungen zu entwickeln, um das Risiko zu reduzieren, dass von außerhalb Dinge in die Branche gedrückt werden, die sich letztlich als kontraproduktiv erweisen.

In der Summe stehen die befragten Fachleute dem Themenfeld durchweg positiv gegenüber und sehen deutliche Potenziale der Künstlichen Intelligenz für verschiedene Anwendungsszenarien in der Branche. Unabhängig davon werden durchaus auch gewisse Risiken gesehen und ein hoher Beratungs- und Fortbildungsbedarf betont.

6. Ergebnisse der quantitativen Befragung von sozialwirtschaftlichen Leitungskräften

6.1. Vorbemerkung

Wie in Abschnitt 3.2.1. benannt, liegen uns insgesamt 185 auswertbare Fragebögen vor. Eine statistisch belastbare Gesamtzahl der Führungskräfte in der Sozialwirtschaft nach obiger Definition existiert leider nicht. Geht man jedoch von 120.000 Unternehmen und ca. 1,9 Millionen Beschäftigten der Branche aus[3], so kann die Zahl der Führungskräfte auf wohl 200.000 oder mehr geschätzt werden. Insofern kann diese Studie aufgrund der Teilnehmendenzahl nur eine eingeschränkte Repräsentativität beanspruchen.

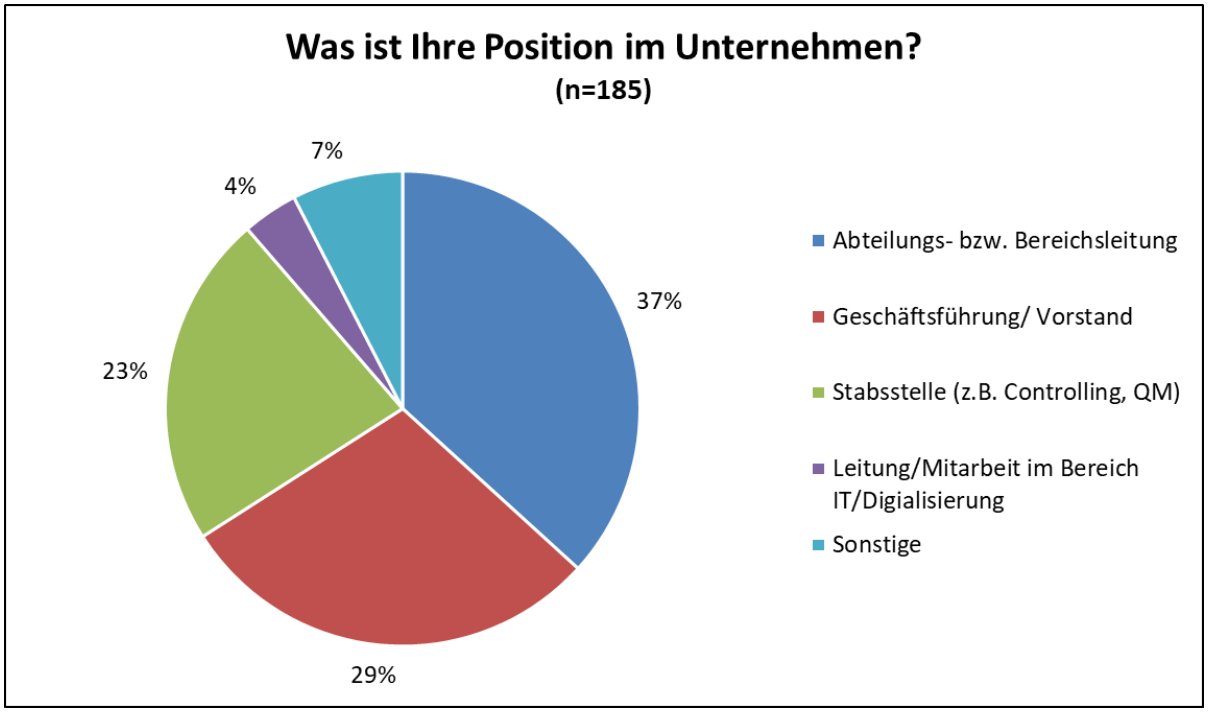
Nicht außer Acht gelassen werde sollte bei der Interpretation der nachfolgenden Daten, dass trotz einer breiten Streuung des Teilnahmeangebots an der Befragung (s. Abschnitt 3.2.1.) bereits der Titel der Studie sowie gegebenenfalls auch die Methodik der Online-Befragung eine gewisse Verzerrung der Ergebnisse bedingen. Denn potenziellen Probanden, denen die KI-Thematik oder die digitale Welt insgesamt fremd ist, entscheiden sich mit großer Wahrscheinlichkeit in geringerer Zahl für eine Teilnahme als solche, die ein gewisses Interesse an dem Themenfeld mitbringen. Wie stark dieses auch als Non-Response-Bias bezeichnete

[3] www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Veroeffentlichungen/Publikationen/Statistik/BAGFW_Gesamtstatistik_2016.pdf (neuere Zahlen liegen nicht vor)

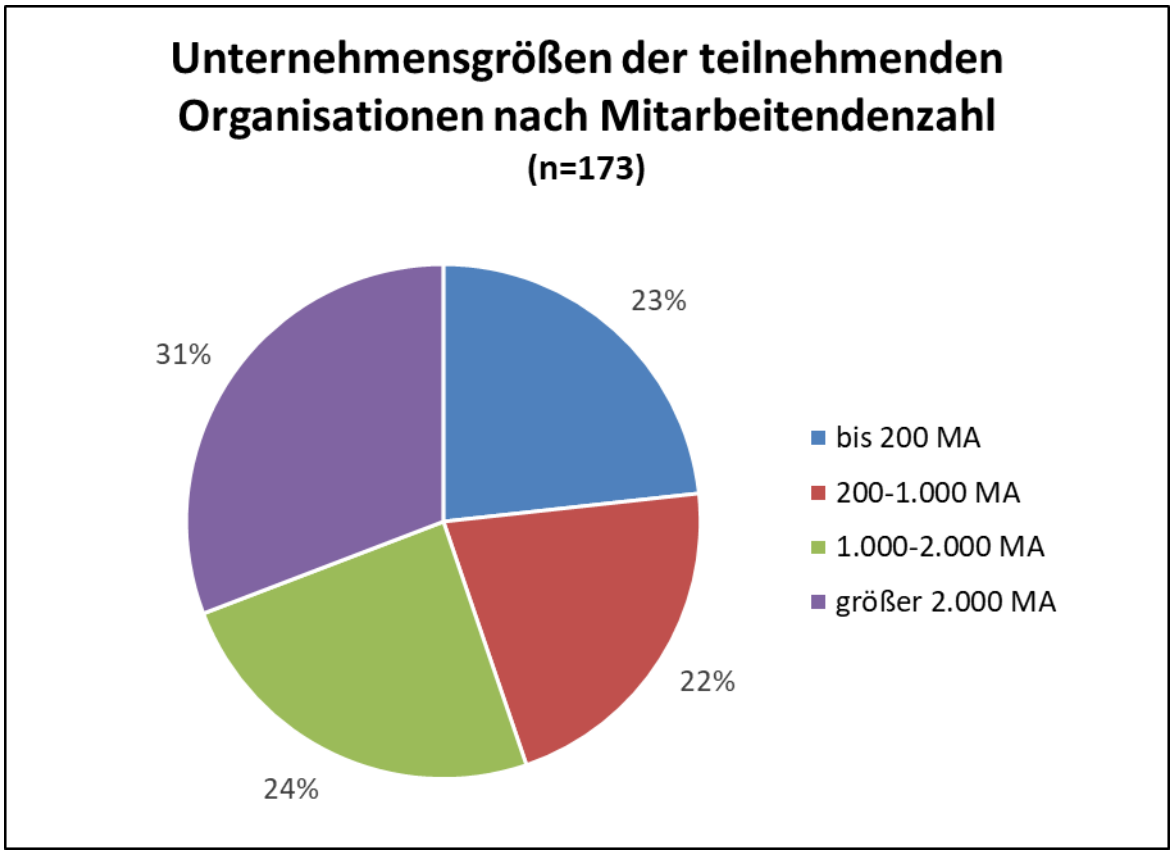
Phänomen die Ergebnisse dieser Studie verzerrt, kann naturgemäß nicht quantifiziert werden. Es ist jedoch davon auszugehen, dass die Realität in der Breite der Sozialwirtschaft insofern von den Studienergebnissen abweicht, als die Einstellungen der Teilnehmenden zu KI-Themen positiver, ihre Informiertheit höher und die Nutzungsintensität solcher Technologien in ihren Organisationen tendenziell stärker ausgeprägt ist.

6.2. Soziodemografische Daten

Zum Einstieg wurde die berufliche Position der Teilnehmenden an unserer Studie erhoben. Bei 37 Prozent handelt es sich um Abteilungs- oder Bereichsleitungen, bei 29 Prozent um Vorstände oder Geschäftsführungen und 23 Prozent gaben an, eine Stabstelle wie Qualitätsmanagement oder Controlling innezuhaben. Von den 11 Prozent der sonstigen Nennungen entfallen 4 Prozent auf Leitung oder Mitarbeit im Bereich IT/Digitalisierung und der Rest verteilt sich auf Datenschutzbeauftragte, Projektleitungen, Fachreferenten und andere Funktionen.

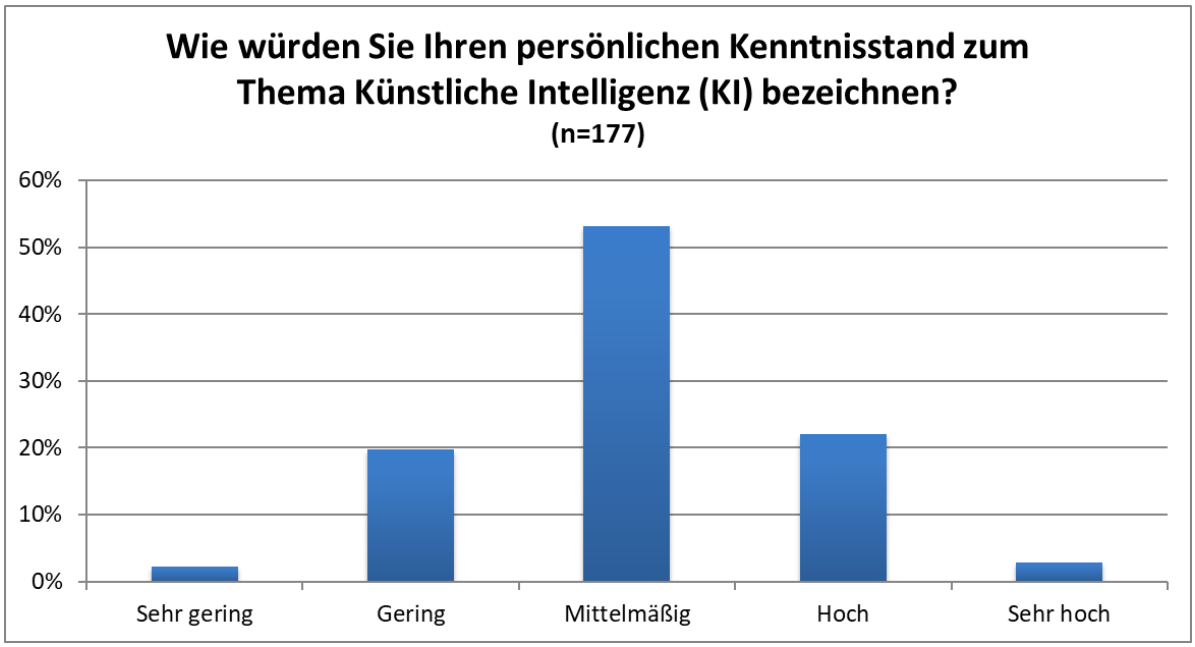


Im zweiten Schritt wurden die Probanden gebeten, die Größe ihre Organisation anzugeben. Diese reicht in unserer Befragung von einem bis 80.000 Mitarbeitende. In der Summe bilden die teilnehmenden Organisationen 433.000 Mitarbeitende ab. Der arithmetische Mittelwert liegt bei 2.503 Mitarbeitenden und der Median, der alle Zahlennennungen aufreiht und die Mitte dieser Reihe markiert, liegt bei 1.200. Die Diskrepanz von Mittelwert und Median zeigt an, dass es einige sehr große Organisationen in der Stichprobe enthalten sind, die den Mittelwert nach oben ziehen. Tatsächlich befinden sich ein Träger mit 80.000 Beschäftigten und 3 Träger mit 20.000 bis 24.000 Beschäftigten in unserem Sample. Teilt man die Organisationen in Größencluster, so ergibt sich folgendes, insgesamt relativ ausgewogene Bild mit einem leichten Übergewicht bei den Trägern über 2.000 Mitarbeitende.

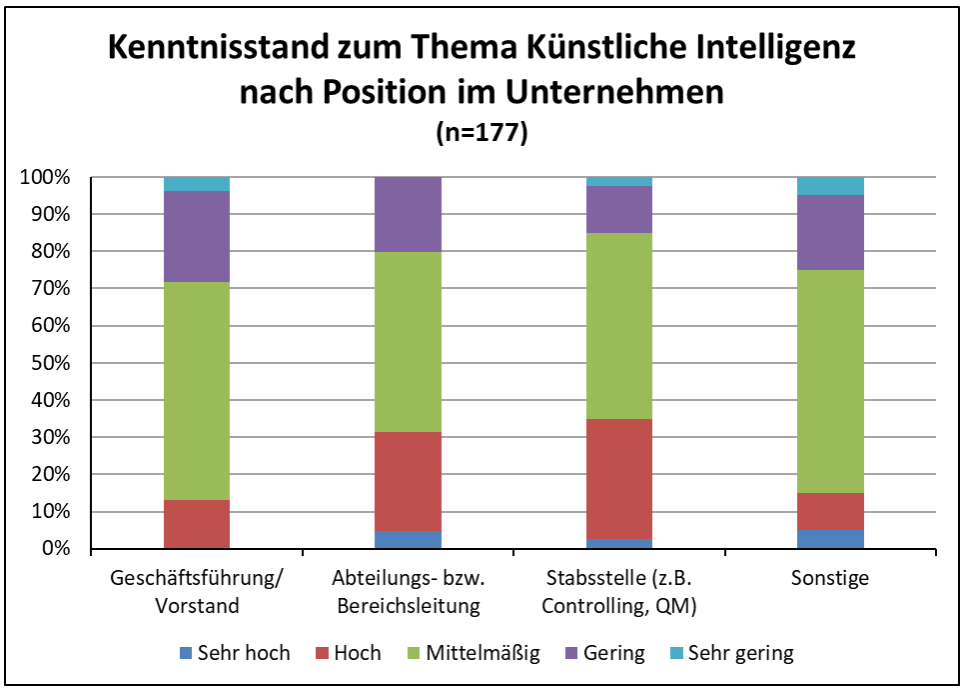


6.3. Kenntnisstand und allgemeine Einschätzungen zum Thema Künstliche Intelligenz

In der Einstiegsfrage zum eigentlichen Befragungsthema erkundigten wir uns, wie es um die Eigenwahrnehmung des persönlichen Kenntnisstandes der Teilnehmenden zu Künstlicher Intelligenz (KI) bestellt ist. Das Ergebnis zeigt hier eine fast klassische Normalverteilung: 53 Prozent beurteilten ihren Kenntnisstand als mittelmäßig, als gering 20 Prozent, als hoch 22 Prozent und die Werte für sehr gering und sehr hoch liegen bei 2 bzw. 3 Prozent.

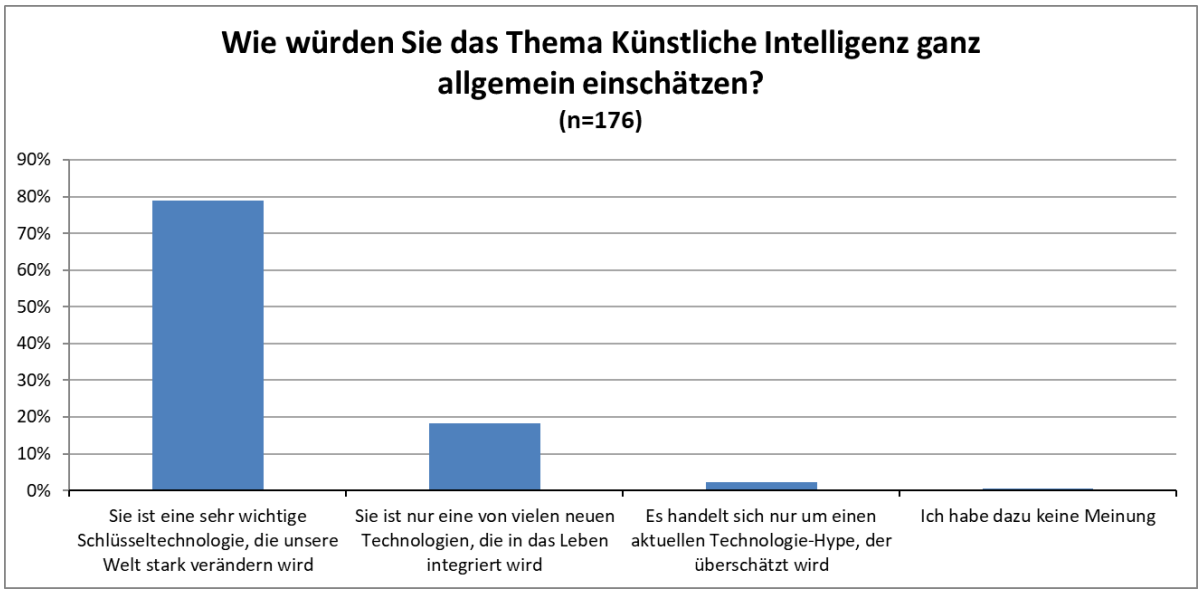


Differenziert man hier nach den Positionen der Probanden im Unternehmen, so zeigt sich interessanterweise bei Abteilungs- und Bereichsleitungen und Stabstellen ein deutlich höher eingeschätzter Kenntnisstand als bei Geschäftsführungen oder Vorständen.

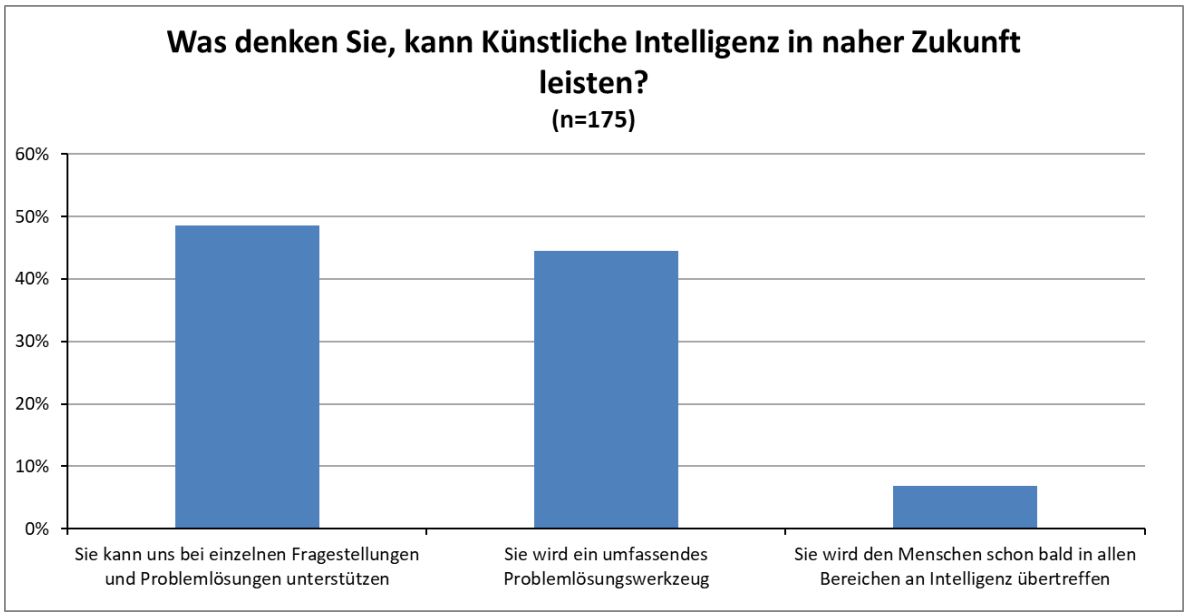


Dies könnte als Hinweis darauf interpretiert werden, dass KI auf höchster Leitungsebene noch nicht in der Breite als hoch priorisiertes strategisches Thema eingeschätzt wird, während in den Bereichen oder Stabsfunktionen bereits intensiver über Anwendungsformen wie KI-basierte Spracherfassung oder Rechnungseingangsbearbeitung nachgedacht wird bzw. ein Einsatz bereits erfolgt. Möglicherweise ist aber auch der Maßstab an die eigene Informiertheit bei der obersten Führungsriege höher als bei den darunter liegenden Ebenen.

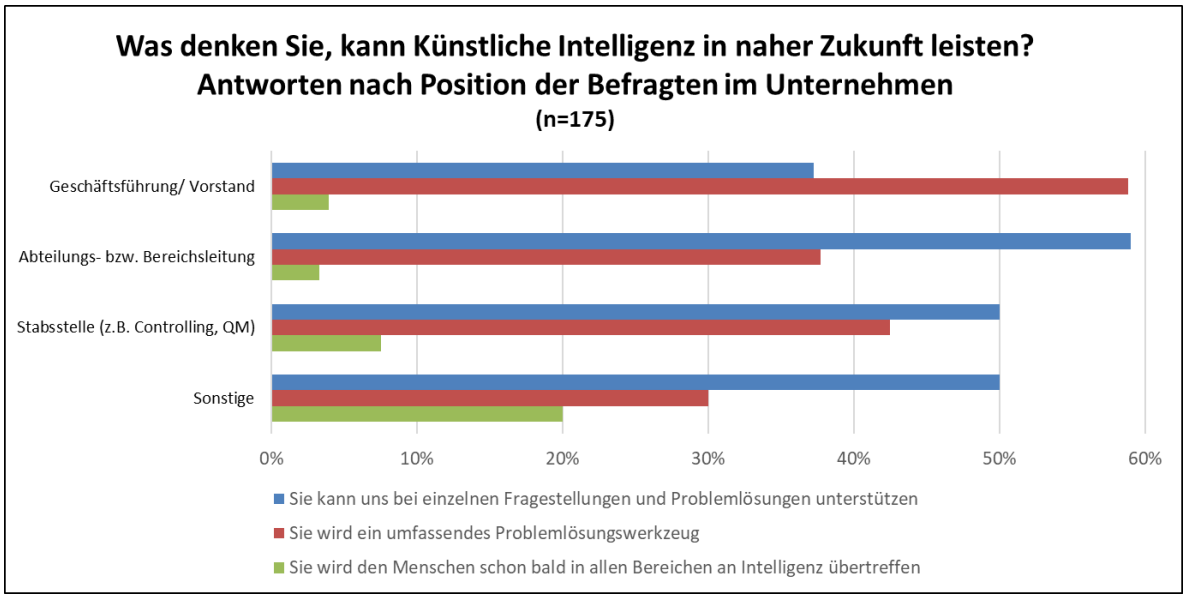
Die Folgefrage zielt auf eine allgemeine Einschätzung der gesellschaftlichen Veränderungspotenziale von KI. Hier sind sich 79 Prozent der Befragten einig, dass es sich bei KI um eine sehr wichtige Schlüsseltechnologie handelt, die unsere Welt stark verändern wird. Dass sie nur eine von vielen neuen Technologien ist, die in das Leben integriert wird, glauben 18 Prozent und als aktuellen Technologie-Hype, der überschätzt wird, ordnen die KI nur 2 Prozent ein. Ein Prozent hat keine Meinung zum Thema. Dieses Ergebnis zeigt, dass unter der Mehrzahl der Probanden durchaus ein Bewusstsein für ein hohes Veränderungspotenzial durch diese Technologie vorhanden ist. Dabei fällt auf, dass der Prozentsatz derer, die ihre Kenntnisse in der vorangegangenen Frage als gering oder sehr gering bezeichneten, fast identisch ist mit der Zahl derer, die die Bedeutung der KI eher gering einschätzen.



Die Einschätzung der Leistungsfähigkeit von KI in naher Zukunft war Gegenstand der nächsten Frage. Dass sie die Branche bei einzelnen Fragestellungen und Problemlösungen unterstützen kann, meinten 49 Prozent. 45 Prozent beurteilten sie als umfassendes Problemlösungswerkzeug und nur 7 Prozent sind der Meinung, dass sie den Menschen schon bald in allen Bereichen an Intelligenz übertreffen wird.

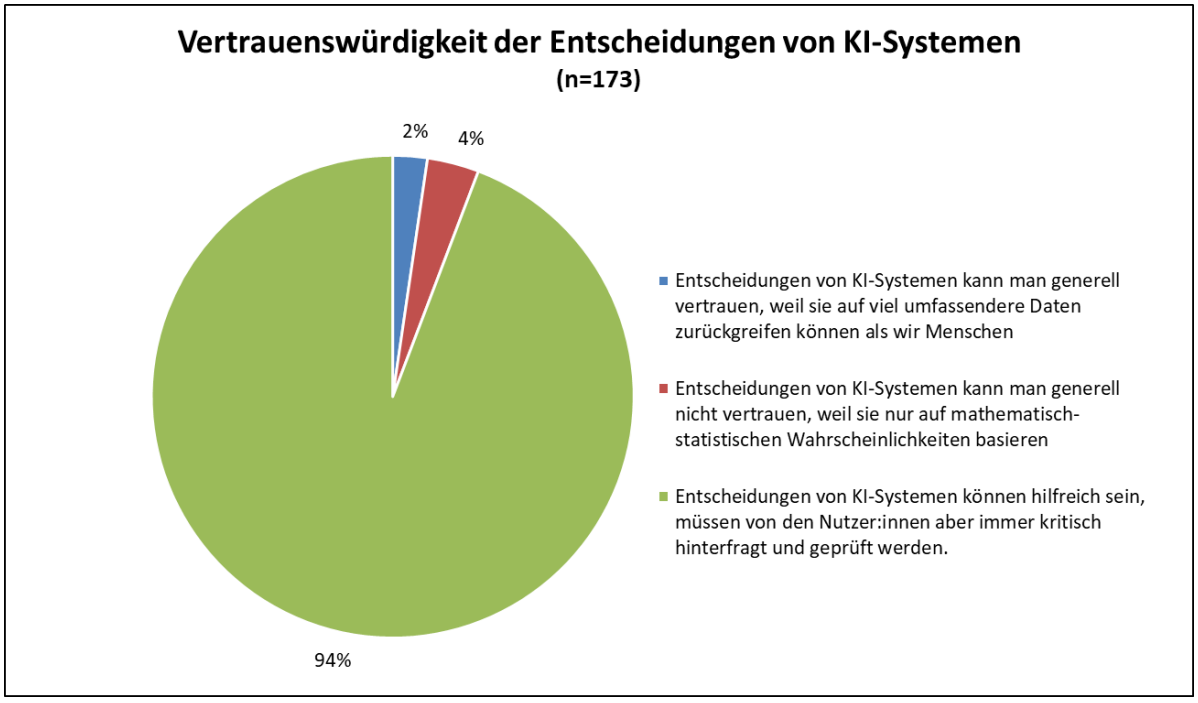


Splittet man die Antworten auf diese Frage nach der Position der Befragten im Unternehmen, so treten interessante Unterschiede zutage: Unter den Geschäftsführungen ist am stärksten der Glaube verbreitet, dass KI ein umfassendes Problemlösungswerkzeug werden wird. Die Meinung, dass sie bei einzelnen Fragestellungen und Problemlösungen unterstützen kann, ist am stärksten bei den Abteilungs- und Bereichsleitungen vertreten. Bei den sonstigen Teilnehmenden fällt hingegen auf, dass hier die Auffassung, dass KI den Menschen schon bald in allen Bereichen an Intelligenz übertreffen wird, im Vergleich zu den anderen Gruppen am häufigsten angekreuzt wurde.



Splittet man die Antworten nach Unternehmensgrößen der Teilnehmenden, so lassen sich keine klaren Tendenzen feststellen, die Einschätzungen ähneln sich bei großen, mittleren und kleinen Sozialträgern.

Die anschließende Frage zielt in eine ähnliche Richtung, spitzt das Thema der Leistungsfähigkeit jedoch noch weiter zu, indem sie sich nach der Vertrauenswürdigkeit der Entscheidungen von KI-Systemen erkundigt. Die überwiegende Mehrheit der Befragten (94 Prozent) ist sich einig, dass Entscheidungen von KI-Systemen hilfreich sein können, jedoch von den Nutzer: innen immer kritisch hinterfragt und geprüft werden müssen. Lediglich 4 Prozent sind der Meinung, dass man Entscheidungen von KI-Systemen generell nicht vertrauen kann, weil sie nur auf mathematisch-statistischen Wahrscheinlichkeiten basieren und 2 Prozent glauben, dass man Entscheidungen von KI-Systemen generell vertrauen kann, weil sie auf viel umfassendere Daten zurückgreifen können als wir Menschen.

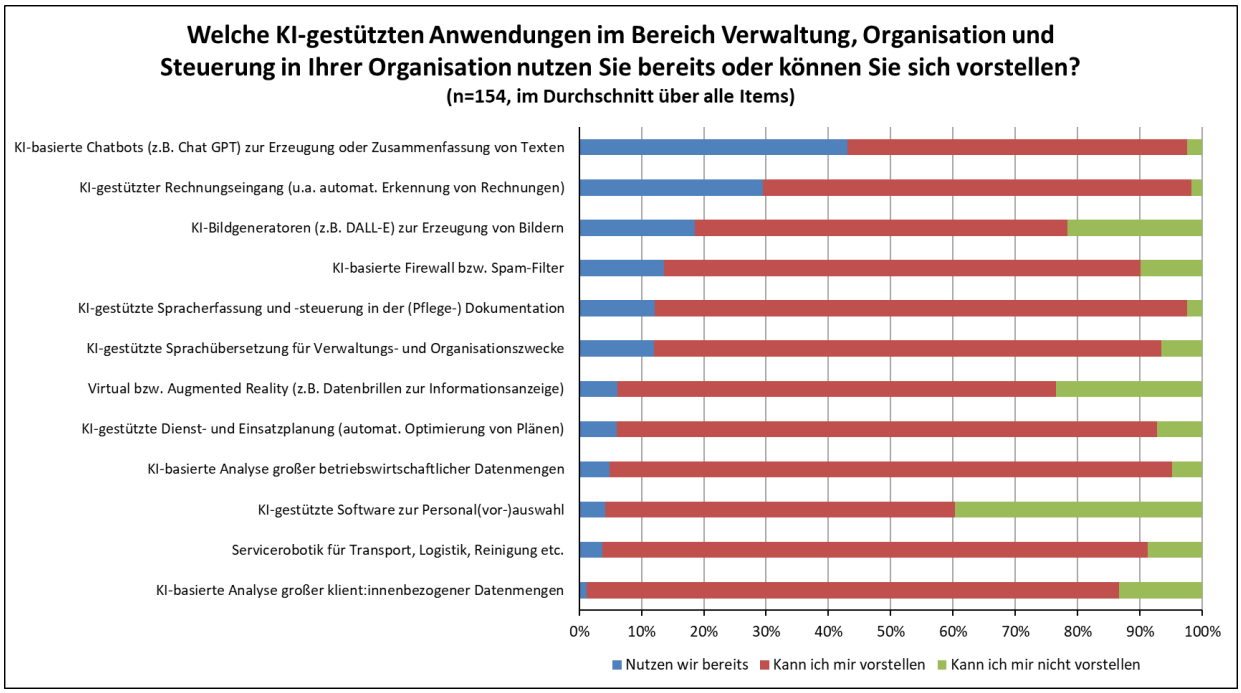


In der Summe zeigen die Antworten auf den ersten inhaltlichen Fragenkomplex eine durchaus passabel informierte Zielgruppe, welche die generellen Potenziale und Grenzen der IT zu großen Teilen recht differenziert einzuschätzen weiß und nicht etwa klassischen Mythen über die Allmacht von KI anhängt oder die KI pauschal verteufelt.

6.4. Aktuelle und künftig vorstellbare Nutzung von Künstlicher Intelligenz

Die Faktenfrage nach der tatsächlichen Nutzung von KI-gestützten Anwendungen verbanden wir mit der Einstellungsfrage, ob solche Anwendungen für die Probanden vorstellbar sind oder nicht, falls bislang noch kein praktischer Einsatz erfolgt. Diese unterteilten wir in die Bereiche verwaltungs-/ steuerungsorientierte und klientenorientierte Anwendungen.

Bei den verwaltungs-/steuerungsorientierten Anwendungen stechen sowohl bei der Nutzung, als auch bei der positiven Einstellung zu einer künftigen Nutzung zwei Anwendungsformen hervor: KI-basierte Chatbots nutzen bereits 43 Prozent und eine Nutzung vorstellen können sich weitere 55 Prozent. Der Rechnungseingang mit KI-Unterstützung ist bereits bei 30 Prozent in Anwendung und 84 Prozent können sich ihn vorstellen. Nicht vorstellen können sich diese Anwendungen nur 1 bzw. 2 Prozent.



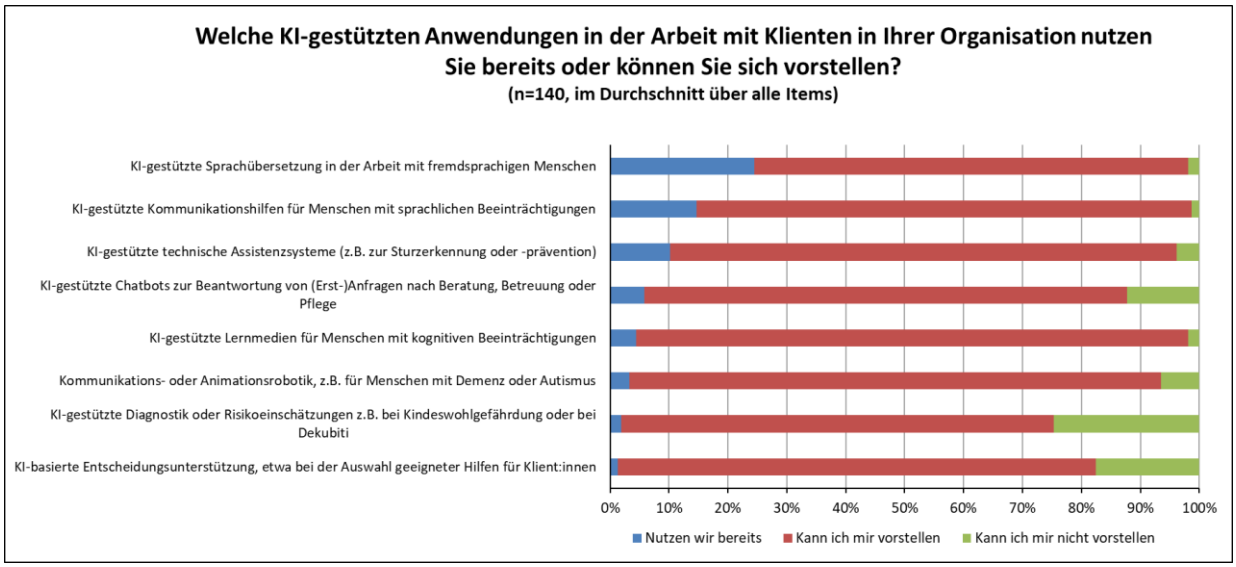
Gespalten ist die Meinung der Zielgruppe bei den KI-gestützten Bildgeneratoren. Genutzt werden sie von 19 Prozent, vorstellen können sie sich 60 Prozent und für 21 Prozent ist dies keine Option. Drei weitere Anwendungen liegen bei der tatsächlichen Nutzung zwischen 12 und 14 Prozent: KI-basierte Firewall bzw. Spam-Filter, KI-gestützte Spracherfassung und -steuerung in der (Pflege-) Dokumentation und KI-gestützte Sprachübersetzung für Verwaltungs- und Organisationszwecke. Alle anderen Formen erreichen nur 1 bis 6 Prozent, sind

also bislang in der Branche kaum verbreitet. Bei den Ablehnungswerten liegt die KI-gestützte Software zur Personal(vor-)auswahl an erster Stelle: Sie können sich 40 Prozent der Befragten nicht vorstellen. Den zweiten Platz nimmt hier die Virtual bzw. Augmented Reality ein, hier liegt die Ablehnungsquote jedoch deutlich niedriger bei 24 Prozent.

Im Mittelwert über alle Anwendungsformen liegt die tatsächliche Nutzung der verwaltungs-/steuerungsbezogenen Anwendungen bei 13 Prozent, die Vorstellbarkeit bei 75 Prozent und die Ablehnung bei 12 Prozent. Insgesamt zeigen unsere Ergebnisse hier also noch eine geringe Anwendungstiefe, verbunden mit einer weitgehend positiven Einstellung bei den befragten Leitungskräften.

Etwas anders stellt sich das Bild bei den Anwendungen in der Arbeit mit Klienten dar: Hier liegt die tatsächliche Nutzung im Mittel nur bei 8 Prozent, die Vorstellbarkeit bei 80 Prozent und die Ablehnung ebenfalls bei 12 Prozent. Es gibt also offensichtlich einen „harten Kern“ unter den Befragten, die sich KI-gestützte Anwendungen in ihrer Organisation generell nicht vorstellen können.

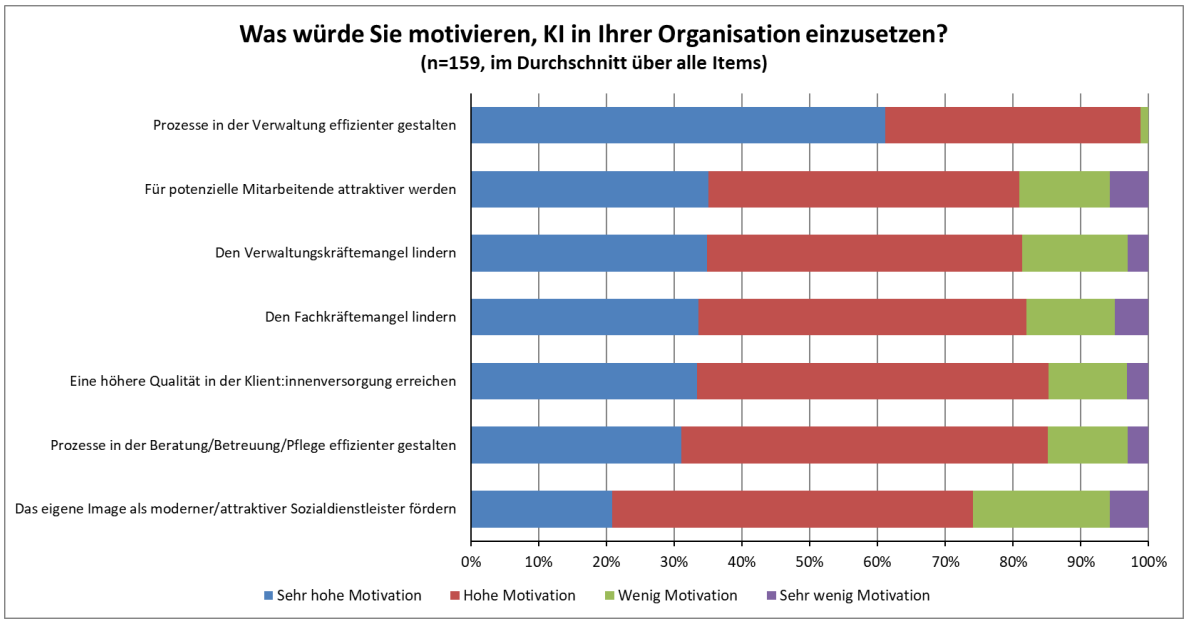
Am häufigsten genutzt wird in diesem Bereich mit 25 Prozent die KI-gestützte Sprachübersetzung in der Arbeit mit fremdsprachigen Menschen. Sehr hoch ist hier auch die grundsätzliche Vorstellbarkeit mit 74 Prozent. An zweiter Stelle der Nutzung liegen mit 15 Prozent die KI-gestützten Kommunikationshilfen für Menschen mit sprachlichen Beeinträchtigungen. Wer sie nicht nutzt, kann sich auch hier die Anwendung zumeist vorstellen: 84 Prozent. Die Ablehnung liegt bei diesen beiden Formen bei nur 1 bzw. 2 Prozent. KI-gestützte technische Assistenzsysteme etwa zur Sturzerkennung oder -prävention werden noch von 10 Prozent genutzt, bei allen anderen Formen liegt die Nutzungsquote zwischen 1 und 6 Prozent. Der Anteil der Ablehnenden ist bei der KI-gestützten Diagnostik oder Risikoeinschätzung, z. B. bei Kindeswohlgefährdung oder bei Dekubiti mit 25 Prozent am höchsten. An zweiter Stelle befindet sich hier die KI-basierte Entscheidungsunterstützung, etwa bei der Auswahl geeigneter Hilfen für Klienten.



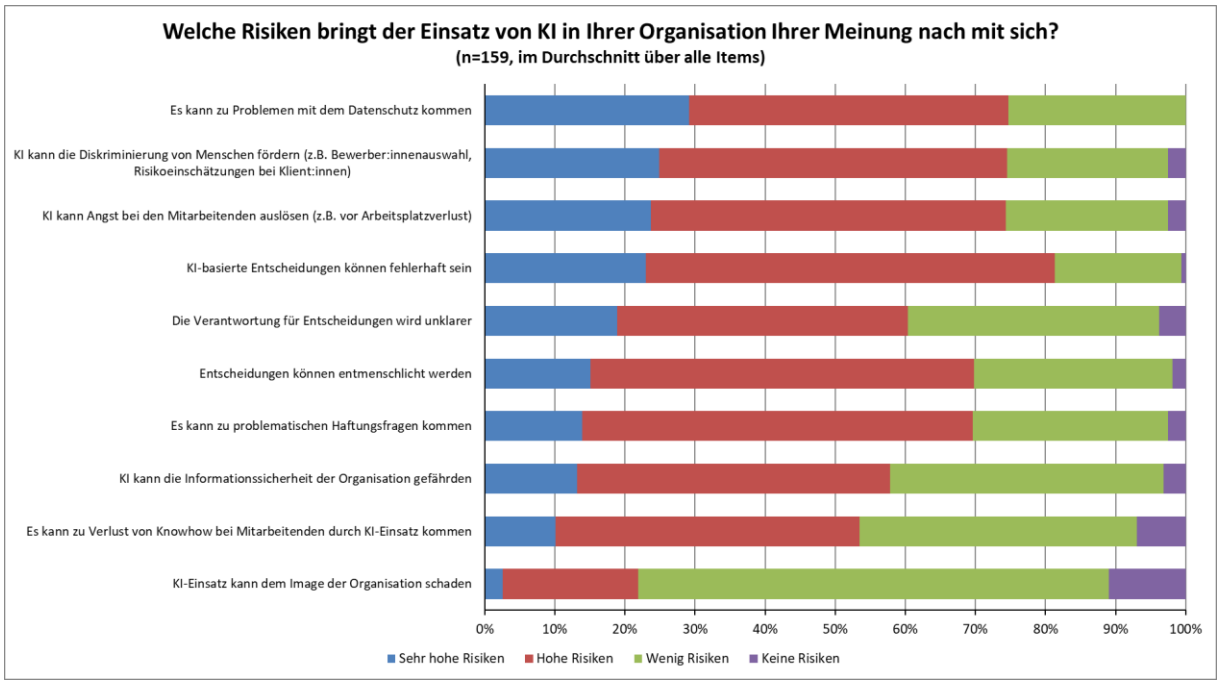
Zusammenfassend zeigt sich, dass die befragten Leitungskräfte vor allem dann eine hohe Skepsis gegenüber der KI hegen, wenn es um automatisierte Entscheidungen über Menschen geht, seien es Mitarbeitende oder Klienten. Umgekehrt ist die Akzeptanz dort am höchsten, wo es bereits etablierte oder etwa aus dem Privatbereich bekannte Anwendungsformen von KI gibt, die sich durch eine relativ klare Assistenzfunktion für Personal oder betreute Personen auszeichnen.

6.5. Motivation, Risiken und Hürden zur Nutzung von KI

Unabhängig von einzelnen Nutzungsformen erkundigten wir uns bei den Teilnehmenden, was sie motivieren würde, KI in ihrer Organisation einzusetzen. Mit weitem Abstand an erster Stelle findet sich mit 61 Prozent einer sehr hohen und 38 Prozent einer hohen Motivation die Aussicht, Prozesse in der Verwaltung effizienter gestalten zu können. Bei den meisten anderen abgefragten Motivationsfaktoren liegt der Wert „Sehr hoch“ zwischen 31 und 35 Prozent und der Wert „Hoch“ zwischen 46 und 52 Prozent. Die Aussicht, mit KI das eigene Image als moderner/attraktiver Sozialdienstleister zu fördern, weist die deutlich geringsten Motivationswerte auf. Hier haben lediglich 21 Prozent „Sehr hoch“ angekreuzt. Gleichzeitig liegt hier der Wert für „Wenig Motivation“ mit 20 Prozent am höchsten.

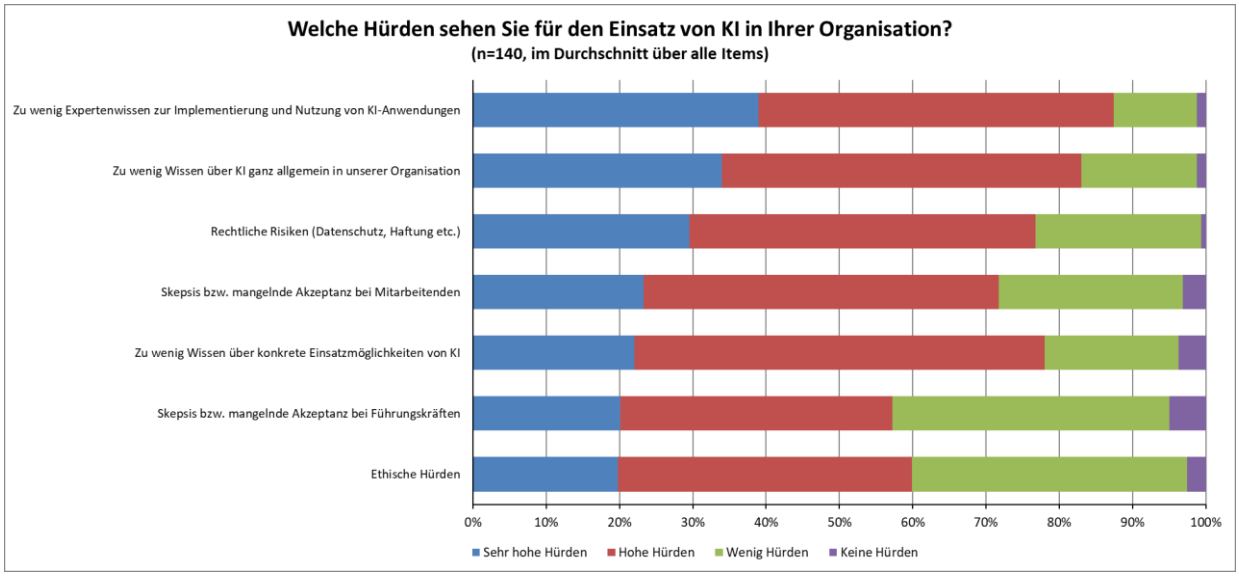


Trotz einer insgesamt hohen Motivation sehen die Befragten auch Risiken beim Einsatz von KI in der eigenen Organisation. Hoch oder sehr hoch werden die Risiken eingeschätzt bei möglichen Datenschutzproblemen, bei der Diskriminierung von Menschen, der Angst von Mitarbeitenden und bei fehlerhaften Entscheidungen durch die KI. Das letztgenannte Risiko liegt bei der Summe der Antworten „Sehr hoch“ und „Hoch“ sogar an erster Stelle. Dieses Ergebnis korrespondiert in gewisser Weise mit der in Abschnitt 5.4. ermittelten, relativ hohen Skepsis gegenüber der KI bei Entscheidungen über Menschen. Die Gefahr eines Verlustes von Know-how bei Mitarbeitenden durch KI-Einsatz und die Gefährdung der Informationssicherheit der Organisation sehen dagegen nur relativ wenige. Die mit Abstand geringsten Risiken ordnen die die Teilnehmenden dem Thema zu, dass der KI-Einsatz dem Image der Organisation schaden könnte.



Über alle abgefragten Themen hinweg werden sehr hohe Risiken von 17 Prozent gesehen und hohe Risiken von 46 Prozent. Wenig Risiken kreuzten im Schnitt 33 Prozent an und keine Risiken 4 Prozent. Dieses Ergebnis zeigt, dass bei der Mehrzahl der Befragten durchaus ein differenziertes Risikobewusstsein für den Einsatz von KI im sozialwirtschaftlichen Kontext vorhanden ist. Bedenklich erscheint jedoch die bei 42 Prozent der Befragten geringe bzw. sehr geringe Risikoeinschätzung bei der Gefährdung der Informationssicherheit der Organisation durch KI, denn die Faktenlage spricht hier mittlerweile eine andere Sprache.

Als größte Hürden für den KI-Einsatz sehen die Befragten ganz klar Know-how-Defizite: an erster Stelle mit 87 Prozent bei „Sehr hohe Hürden“ und „Hohe Hürden“ beim Expertenwissen zur Implementierung und Nutzung von KI-Anwendungen. Gleich dahinter folgt der Mangel an allgemeinem KI-Wissen in der Organisation mit 83 Prozent. Die Skepsis bzw. mangelnde Akzeptanz bei Mitarbeitenden wird interessanterweise deutlich höher eingeschätzt als der gleiche Umstand bei Führungskräften. Und ebenso bemerkenswert: Ethische Hürden bilden zusammen mit der Führungskräfte-Akzeptanz das Schlusslicht der Skala: hier sehen nur noch 57 bzw. 60 Prozent hohe oder sehr hohe Hürden.

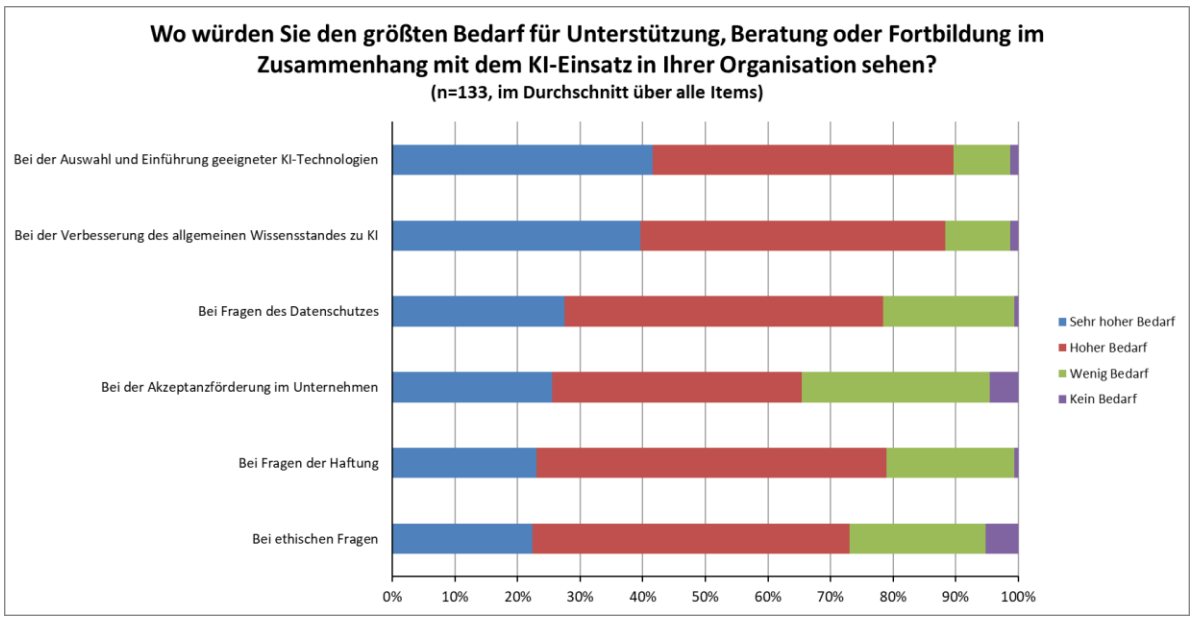


Im Durchschnitt über alle abgefragten Punkte sehen nur 3 Prozent keine Hürden und 24 Prozent wenig Hürden. Die anderen 73 Prozent denken, dass es generell hohe oder sehr hohe Hürden gibt. Ein Ergebnis, das wohl auf einen steinigen Weg zu einer umfassenden KI-Nutzung in der Branche hindeutet.

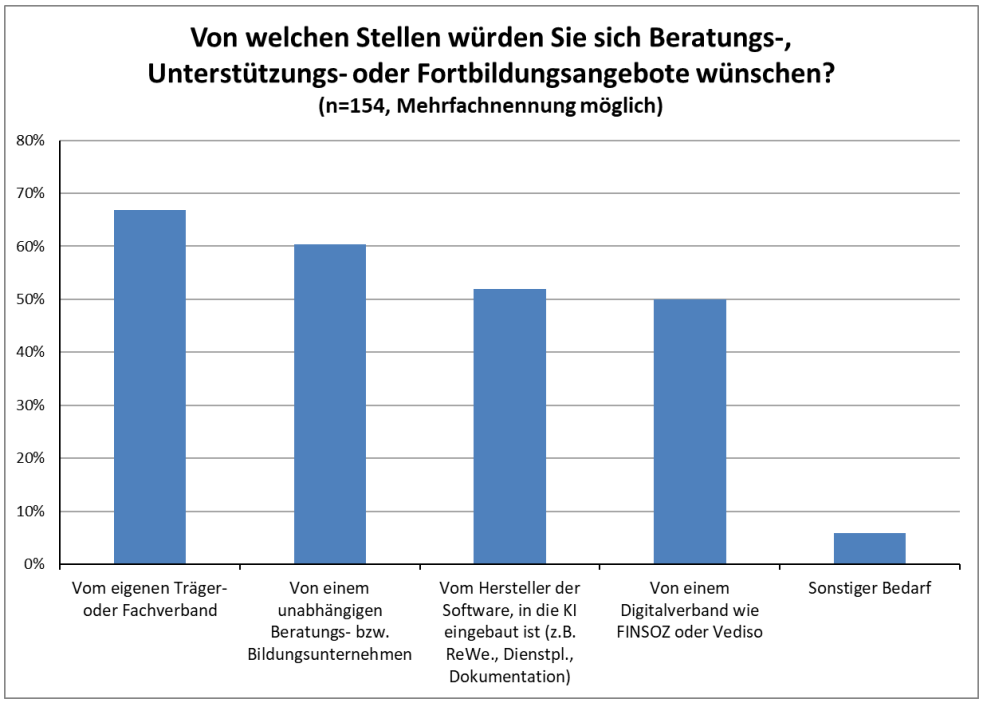
Wo hohe Risiken und Hürden wahrgenommen werden, holt man sich auch in der Sozialwirtschaft nicht selten Hilfe von außen. Wir fragten deshalb die Teilnehmenden der Studie, wo sie den größten Bedarf für Unterstützung, Beratung oder Fortbildung im Zusammenhang mit dem KI-Einsatz in Ihrer Organisation sehen. Zählt man auch hier wieder die Nennungen „Sehr hoher Bedarf“ und „Hoher Bedarf“ zusammen, so liegt die Auswahl und Einführung geeigneter KI-Technologien mit 90 Prozent an der Spitze, dicht gefolgt von der Verbesserung des allgemeinen Wissensstandes zu KI mit 88 Prozent. Datenschutz- und Haftungsfragen stehen mit 78 bzw. 79 Prozent ebenso recht hoch im Kurs. Der geringste Unterstützungsbedarf wird bei der Akzeptanzförderung gesehen. Rufen wir uns an dieser Stelle nochmals oben analysierten Hürden bei der KI-Nutzung Erinnerung, so war die Skepsis bzw. mangelnde Akzeptanz bei Mitarbeitenden noch im Mittelfeld der Themen zu finden. Offensichtlich glauben die Teilnehmenden in diesem Punkt also, dass dieses Thema zwar existent ist, aber primär unternehmensintern gelöst werden muss und Unterstützung von außen hier eher wenig Nutzen bringt.

Im Mittelwert über alle Fragen sehen 30 Prozent einen sehr hohen und 48 Prozent einen hohen Unterstützungsbedarf. Nur 16 Prozent erkennen wenig und 6 Prozent keinen Bedarf,

sich bei diesen Themen helfen zu lassen. Mit anderen Worten: Die Organisationen der Sozialwirtschaft artikulieren hier klar, dass sie das Thema KI nicht mit eigenen Kräften stemmen können und dringend Unterstützung benötigen.

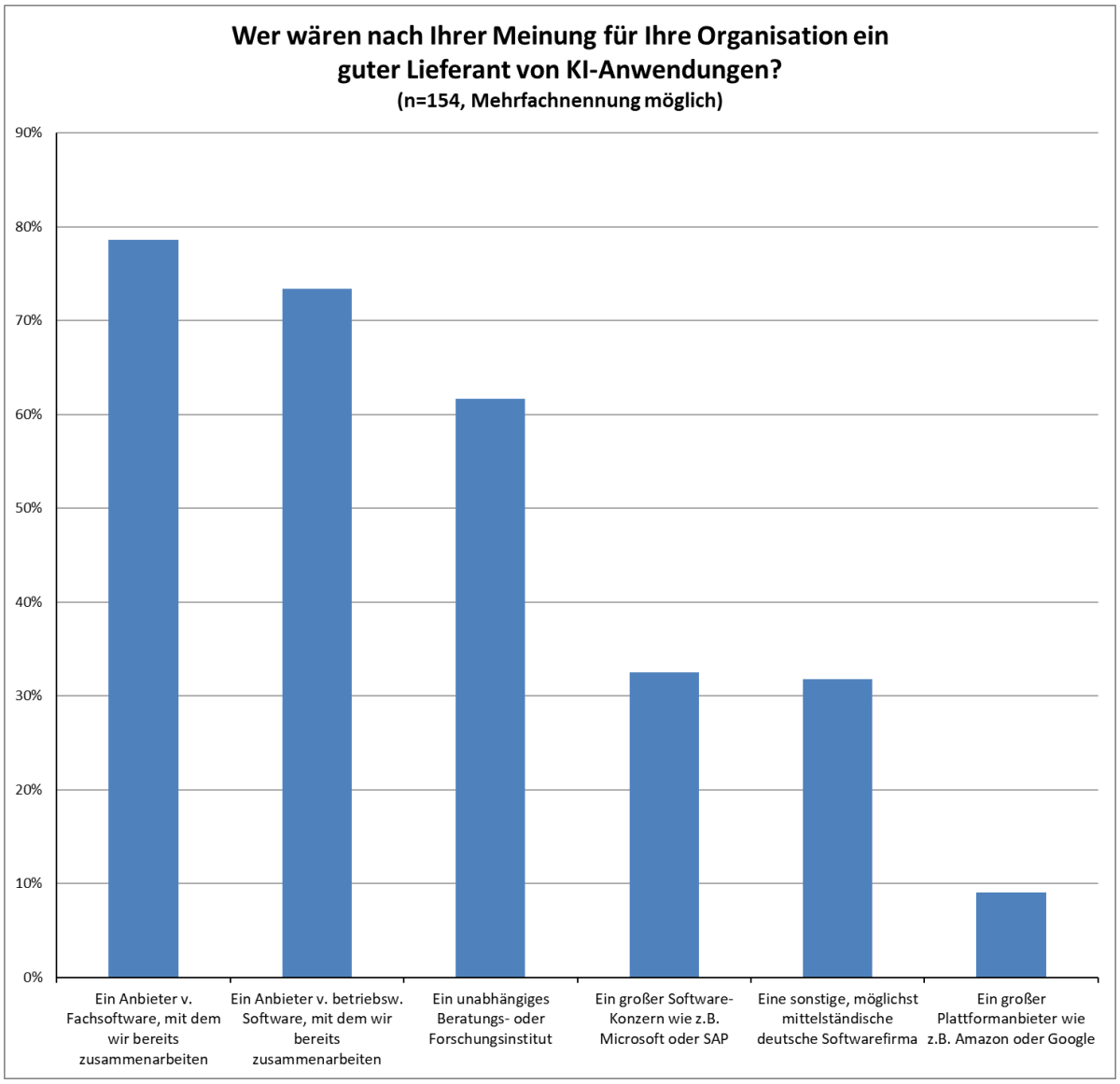


Wenn also umfassend Hilfe bei der KI-Nutzung von Nöten ist, wer sollte diese aus Sicht der Verantwortlichen am besten leiten? An erster Stelle steht hier mit 67 Prozent der eigene Träger- oder Fachverband. Dahinter folgen – Mehrfachnennungen waren möglich – mit 60 Prozent unabhängige Beratungs- oder Bildungsunternehmen. Software- Anbieter und Digitalverbände sind dagegen mit 52 bzw. 50 Prozent der Nennungen weniger gefragt. Diese Frage kann also auch als deutliche Aufforderung an die Wohlfahrtsverbände und ihre Ableger gelesen werden, den Einrichtungen beim Thema KI unter die Arme zu greifen. Dass hier am liebsten Unterstützung angenommen wird, dürfte nicht nur an der Vertrautheit mit dem eigenen Verband liegen, sondern auch daran, dass man sich hier vielleicht die geringsten Kosten für die Unterstützung erhofft.



Die Analyse der Antworten auf die Unterstützungsfrage nach der Position der Befragten im Unternehmen zeigt kaum signifikante Abweichungen zwischen den einzelnen Gruppen. Lediglich die sonstigen Teilnehmer – darunter viele Datenschutzbeauftragte oder IT- bzw. Digitalisierungsverantwortliche, wünschen sich hier vermehrt die Unterstützung durch einen Digitalverband.

Nachdem also der Unterstützungswunsch geklärt ist, fragten wir zum Abschluss, wer als Lieferant für KI-Anwendungen favorisiert wird. Hier stehen ganz klar die Anbieter von Fachsoftware und betriebswirtschaftlicher Software, mit denen man bereits zusammenarbeitet, mit 79 bzw. 73 Prozent an oberster Stelle. Unabhängigen Forschungs- und Beratungsunternehmen trauen 62 Prozent eine gute Lieferantenfunktion zu. Die großen Softwarekonzerne wie SAP oder Microsoft oder mittelständische Softwarefirmen sind mit je 32 Prozent dagegen weit abgeschlagen. Noch schlechter im Kurs stehen die großen Plattformanbieter wie Google oder Amazon, die lediglich 9 Prozent als gute Lieferanten benennen. Unter „Sonstiges“ wurden auch Startups benannt und die Wichtigkeit von Praxiserfahrungen und Seriosität betont.



Zur Abrundung gaben wir den Teilnehmenden noch Raum zu benennen, was ihnen sonst noch zum Thema KI wichtig ist. Hiervon wurde rege Gebrauch gemacht. ChatGPT hat freundlicherweise diese mitunter sehr heterogenen Nennungen wie folgt zusammengefasst, der Text wurde anschließend freilich nochmals mit Hilfe „biologischer Intelligenz“ geprüft und redigiert.

Von den Teilnehmenden wird mehrfach betont, dass der Mensch immer im Vordergrund stehen muss und nicht von Algorithmen verdrängt werden darf. Besonders in Pflege und Erziehung darf KI die menschliche Präsenz nicht ersetzen. Verwaltungsaufgaben sollen jedoch vereinfacht und automatisiert werden, um Fachkräften mehr Zeit für den menschlichen Kontakt zu ermöglichen. Ein weiteres Thema in den offenen Nennungen ist die Gefahr der ungeprüften Nutzung von KI-Anwendungen. Nach Meinung einiger Teilnehmenden sind klare

gesetzliche Regelungen und ethische Richtlinien im Umgang mit KI innerhalb von Unternehmen erforderlich. Ein großes Problem ist aus Sicht von Teilnehmenden der Mangel an finanziellen Mitteln für die Forschung und Entwicklung von KI-Tools im Non-Profit-Sektor. Finanzielle Engpässe verhindern die Entwicklung sinnvoller Anwendungen für die Sozialwirtschaft, aus eigener Kraft und ohne Fördermittel ist die Weiterentwicklung für einige Probanden dieser Studie nicht machbar. Daher benötigt die Sozialwirtschaft auch eine enge Zusammenarbeit mit der Technik, da es häufig an Wissen darüber fehlt, was KI tatsächlich leisten kann. Digitale Kompetenzen in der Branche müssen deshalb gefördert werden. Ein wichtiges Thema in den offenen Nennungen ist auch der Schutz und die Nutzung von Daten. Die Hürden für den Einsatz von KI sollten dabei differenziert betrachtet werden, Unterstützungssysteme werden hier weniger kritisch gesehen als Kernprozesse der Sozialwirtschaft.

7. Ergebnisse der quantitativen Befragung von Software-Anbietern

7.1. Vorbemerkung

An der Befragung haben, wie in Abschnitt 3.2.2. benannt, 27 von 204 angeschriebenen Software-Anbietern teilgenommen, wobei die adressierten Firmen annähernd der Grundgesamtheit entsprechen. Insofern sind die Ergebnisse statistisch betrachtet sicherlich hinreichend repräsentativ. Ähnlich wie im Bereich der sozialen Organisationen (vgl. Abschnitt 5.1.) dürfte auch hier ein Response-Bias wirksam sein, der eine gewissen Verzerrung der Ergebnisse verursacht. Denn Firmen, die sich noch nicht stark mit der KI-Thematik auseinandergesetzt haben, werden tendenziell weniger an einer solchen Befragung teilnehmen als solche, die bereits mit Planungen oder Entwicklungen begonnen haben oder gar bereits über KI-gestützte Programmfunktionalitäten verfügen. Daher ist davon auszugehen, dass die Realität in der Breite der Anbieterlandschaft für die Sozialwirtschaft insofern von den Studienergebnissen abweicht, als die Einstellungen der Teilnehmenden zu den KI-Themen positiver und das Angebot an entsprechenden Technologien weiter fortgeschritten ist.

7.2. Teilnehmende Unternehmen

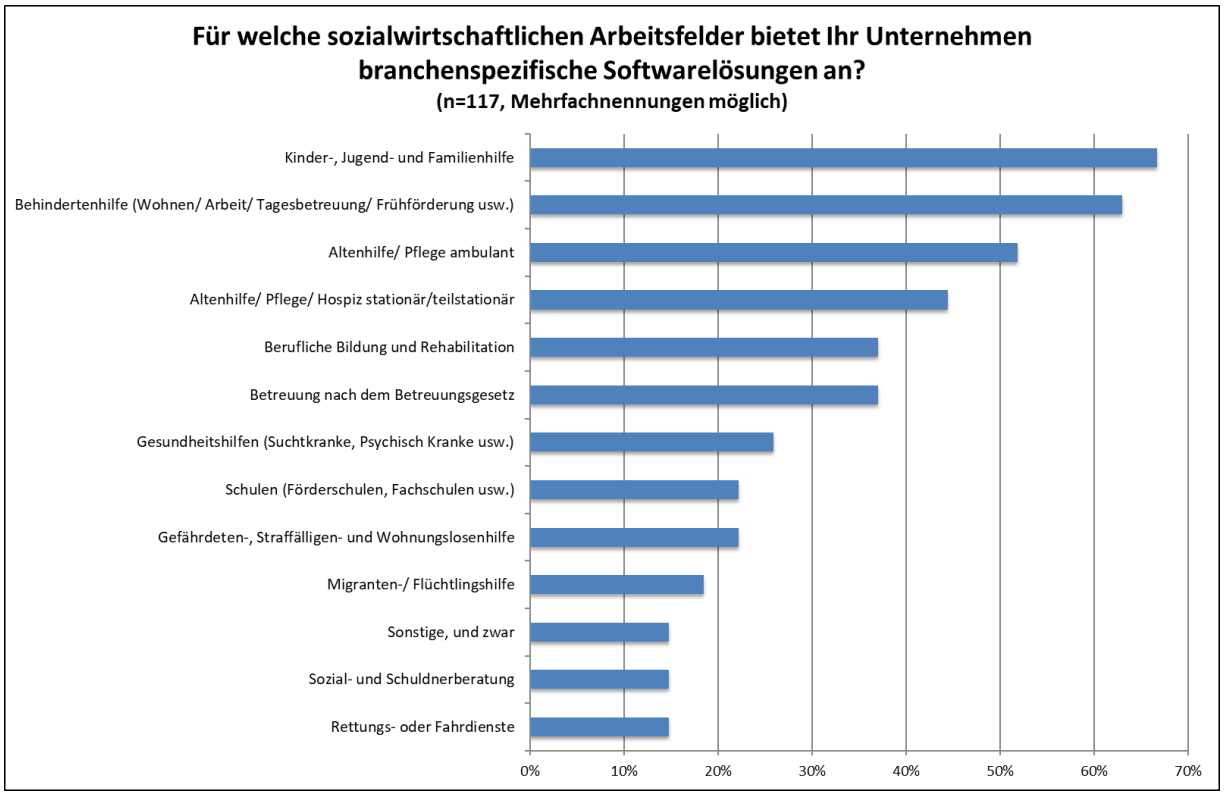
Die Größe der teilnehmenden Unternehmen nach Anzahl der Mitarbeitenden streut breit von einem bis zu 1.000. Der Mittelwert liegt bei 113 Mitarbeitenden, der Median bei 44. Dabei ziehen die beiden größten Firmen mit 1.000 und 500 Mitarbeitenden den Mittelwert deutlich

nach oben, denn 17 Firmen in der Stichprobe gaben weniger als 100 Mitarbeitende an. Ähnlich verhält es sich bei der Zahl der Mitarbeitenden, die im Bereich der Sozialwirtschaft arbeiten. Hier liegt das Maximum bei 650 und das Minimum bei 1. Entsprechend steht der Mittelwert auch hier mit 86 über dem Median mit 35.

Mit dieser Streuung repräsentiert die vorliegende Stichprobe die Marktsituation bei den sozialwirtschaftlichen Software-Anbietern, die auch der IT-Report für die Sozialwirtschaft seit vielen Jahren ermittelt:[4] Die meisten Firmen arbeiten überwiegend für die Sozialbranche und die Firmengrößen variieren stark, wobei sich die Mitarbeitendenzahlen einiger weniger Firmen von denen der anderen Anbieter deutlich abheben.

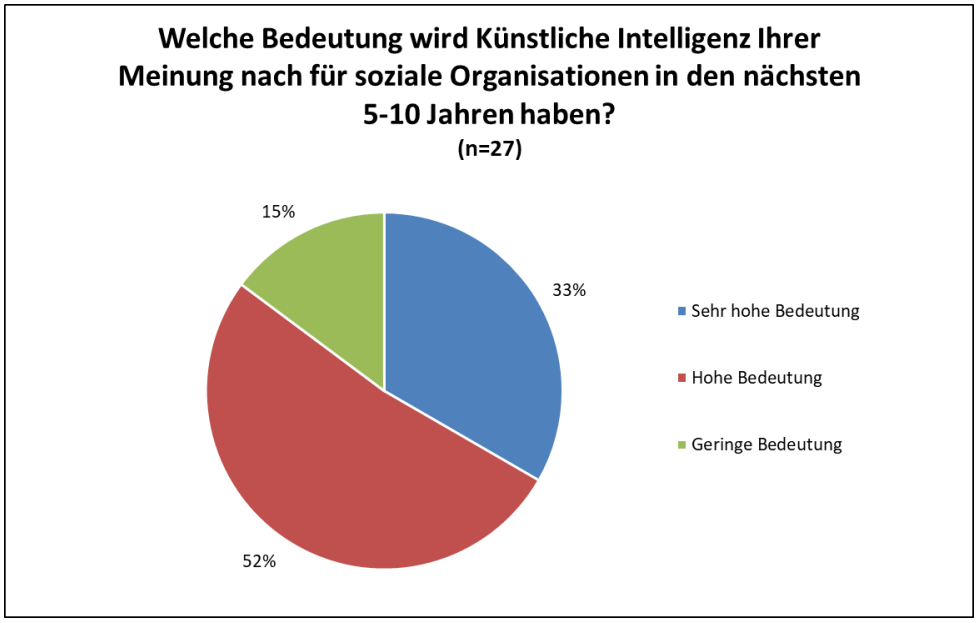
Ähnliches gilt auch für die Angebote der Firmen für die unterschiedlichen Arbeitsfelder: Hier liegen die Programme für die drei großen Felder der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, der Behindertenhilfe und der Altenhilfe an der Spitze, gefolgt von weniger stark ausgeprägten Bereichen wie der Gefährdetenhilfe oder der Migranten- bzw. Flüchtlingshilfe. Würde man die Angebote für ambulante und stationäre Altenhilfe zusammenrechnen, stünden diese an erster Stelle. Die Grafik zeigt auch eine weitere typische Ausprägung dieses Marktes: Viele Firmen bieten Software für mehrere Segmente der Sozialwirtschaft an. In der Summe zählen wir 117 Nennungen, was im Durchschnitt 4,3 arbeitsfeldbezogenen Software-Angeboten pro Unternehmen entspricht.

[4] Vgl. Kreidenweis, Helmut / Wolff, Dietmar: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2023, S. 31 ff

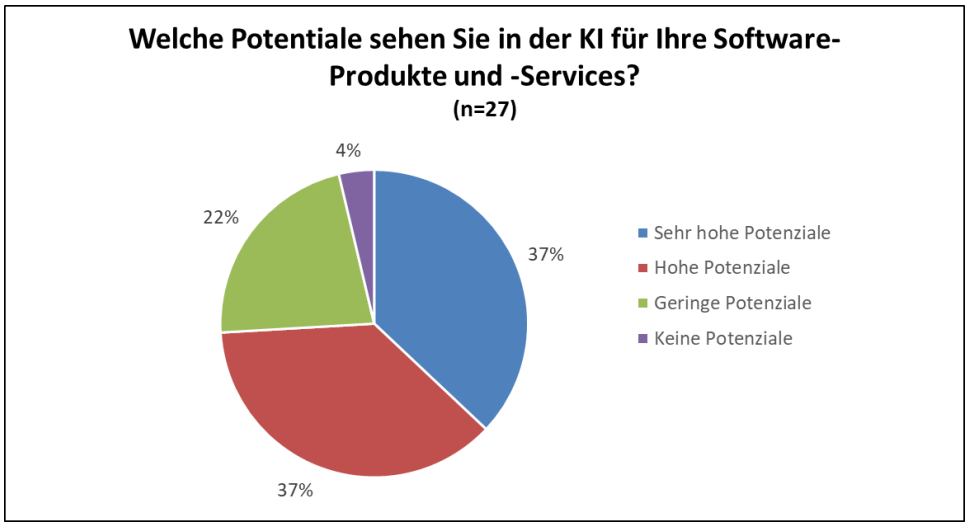

Für welche sozialwirtschaftlichen Arbeitsfelder bietet Ihr Unternehmen branchenspezifische Softwarelösungen an?
(n=117, Mehrfachnennungen möglich)
Kinder-, Jugend- und Familienhilfe
Behindertenhilfe (Wohnen/ Arbeit/ Tagesbetreuung/ Frühförderung usw.)
Altenhilfe/ Pflege ambulant
Altenhilfe/ Pflege/ Hospiz stationär/teilstationär
Berufliche Bildung und Rehabilitation
Betreuung nach dem Betreuungsgesetz
Gesundheitshilfen (Suchtkranke, Psychisch Kranke usw.)
Schulen (Förderschulen, Fachschulen usw.)
Gefährdeten-, Straffälligen- und Wohnungslosenhilfe
Migranten-/ Flüchtlingshilfe
Sonstige, und zwar
Sozial- und Schuldnerberatung
Rettungs- oder Fahrdienste
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%

7.3. Bedeutung der Künstlichen Intelligenz

Zum Einstieg in das Thema der Befragung erkundigten wir uns danach, welche Bedeutung die KI aus Sicht der teilnehmenden Firmen für soziale Organisationen in den nächsten 5-10 Jahren haben wird. Ein Drittel der Teilnehmenden misst der KI eine sehr hohe Bedeutung zu, 52 Prozent eine hohe und nur 15 Prozent eine geringe Bedeutung. Dass die KI keine Bedeutung haben wird, kreuzte niemand an.



Die Folgefrage lenkte den Blick von der Kundenseite auf die eigenen Produkte und analysierte die Potenziale, welche die Probanden in der KI für ihre Software-Produkte und -Services sehen. Dabei gibt es durchaus Unterschiede: Jeweils 37 Prozent sahen hohe oder sehr hohe Potenziale, 22 Prozent geringe und 4 Prozent keine Potenziale. Damit sind immerhin 26 Prozent der Meinung, dass in ihrer Produktwelt die KI kaum eine Rolle spielen wird, während bei der Sicht auf ihre Kunden dies nur 15 Prozent so beurteilten.



7.4. Einsatz von Künstlicher Intelligenz in den Softwareprodukten

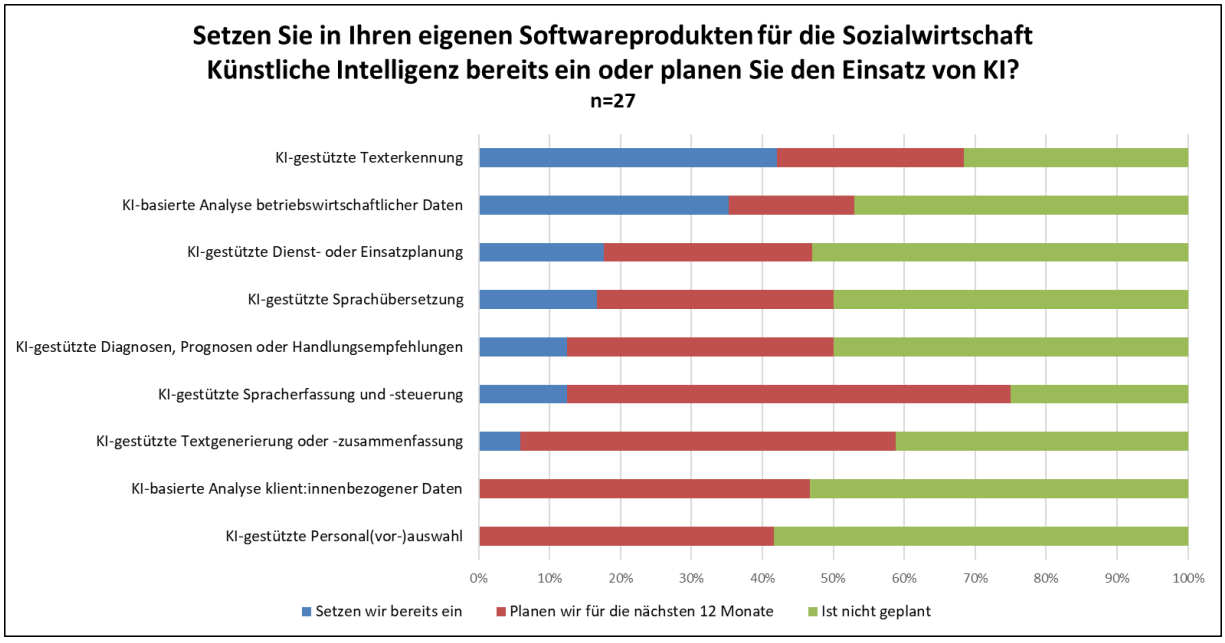
Für soziale Organisationen zentral ist die Frage, in welchen Bereichen es bereits Angebote KI-basierter Lösungen gibt oder wo solche in nächster Zeit zu erwarten sind. Daher erkundigten wir uns für aktuell wahrscheinliche Nutzungsszenarien von KI danach, was die Firmen schon anbieten und wie ihre Planungen zu diesen Themen aussehen. KI definieren wir hier als Systeme mit selbstlernenden Algorithmen, die mit Hilfe von Daten trainiert werden. Dabei haben wir die Firmen herausgerechnet, die angaben, dass die jeweilige Einsatzform für ihr Angebot nicht relevant ist.

Das Ergebnis zeigt ein bislang noch recht verhaltenes Angebot KI-basierter Softwarelösungen. Deutlich am stärksten verbreitet sind mit 42 Prozent die KI-gestützte Texterkennung, etwa von Rechnungen oder Berichten. Die KI-basierte Analyse betriebswirtschaftlicher Daten erreicht noch 35 Prozent, während alle anderen Anwendungen deutlich dahinter liegen. Die KI-gestützte Dienst- und Einsatzplanung bieten noch 18 Prozent der teilnehmenden Firmen an und eine KI-basierte Sprachübersetzung 17 Prozent. Erstaunlich ist, dass die Spracherfassung und -steuerung auf KI-Basis bislang nur von 13 Prozent der teilnehmenden Firmen

angeboten wird, ist doch dies eine Anwendung, die vor allem in der Pflege- oder Falldokumentation große Effekte verspricht. Eine KI-gestützte Analyse klientenbezogener Daten und eine Personal(vor-)auswahl mit KI wird bislang von keiner der teilnehmenden Firmen angeboten. Im Mittel über alle abgefragten Bereiche wird KI von lediglich 16 Prozent der Firmen in ihren Produkten aktuell eingesetzt.

Etwas anders sieht es dagegen bei den Planungen des KI Einsatzes für die nächsten 12 Monate aus: Hier ist der Wert bei der KI-basierten Spracherfassung und -steuerung mit 63 Prozent mit Abstand am höchsten – der Nutzen dieser Anwendungsform wurde also zumindest von den Anbietern prinzipiell erkannt. An zweiter Stelle folgt die KI-gestützte Textgenerierung und -zusammenfassung mit 53 Prozent. Die dritte Stelle bei den Planungen nimmt die KI-gestützte Analyse klientenbezogener Daten mit 47 Prozent ein.

Der Durchschnittswert für die Planung eines KI-Einsatzes über alle Bereiche liegt bei 39 Prozent und keinen KI-Einsatz planen im Mittel 46 Prozent der Firmen. Dabei markiert die KI-basierte Personal(vor-)auswahl mit 58 Prozent den Höchstwert, gefolgt von der KI-gestützte Analyse klientenbezogener Daten und der Dienst- und Einsatzplanung mit je 53 Prozent.

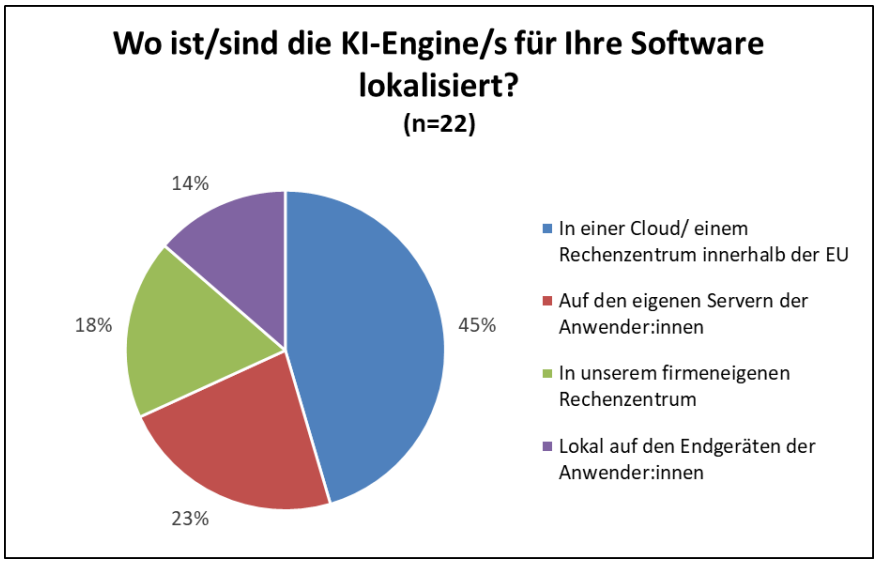


7.5. Lokalisierung der KI-Engine und Entwicklung KI-basierter Produkte

Aus Gründen des Datenschutzes ist die Frage von hoher Bedeutung, wo die KI der jeweiligen Software lokalisiert ist. Dies gilt in besonderer Weise für die Daten sozialer Organisationen, weil hier auch hochsensible Informationen von Klienten wie Gesundheitsdaten oder

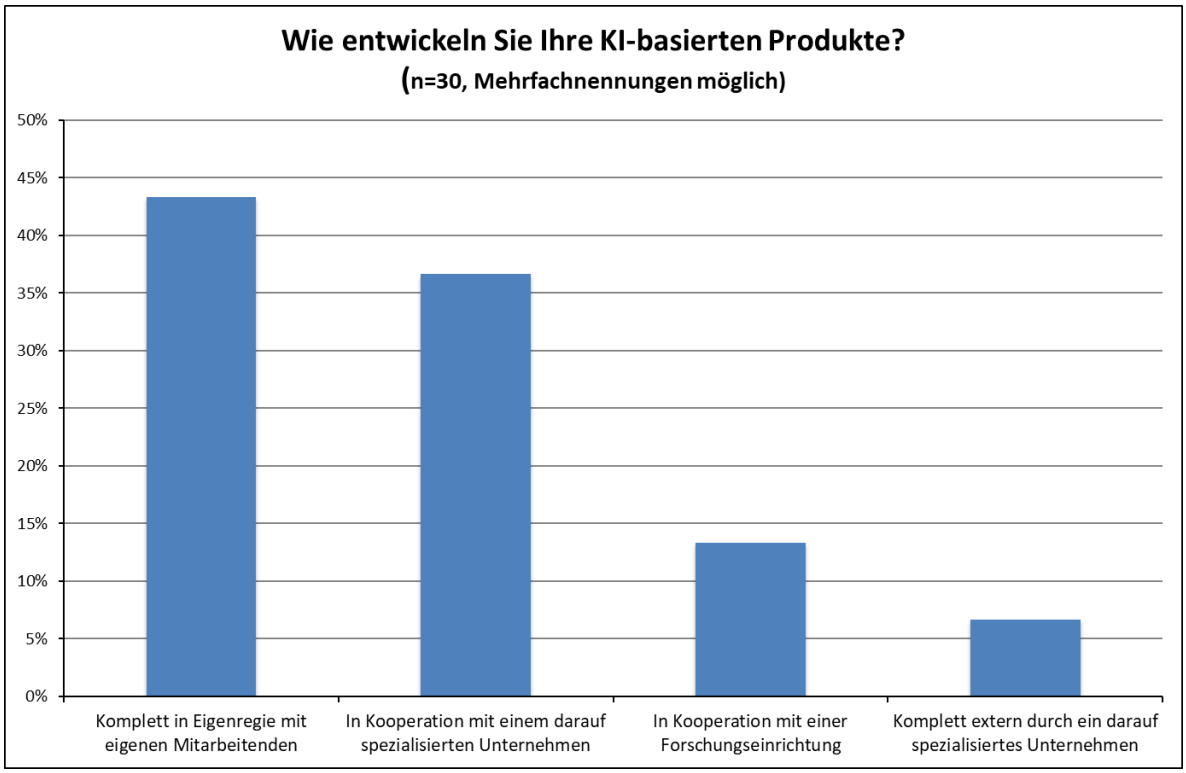
Daten über abweichendes bzw. delinquentes Verhalten von der KI verarbeitet werden können.

45 Prozent der Anbieter gaben an, dass die KI-Engine, also der Kern der KI-Anwendung, in einer Cloud bzw. einem Rechenzentrum innerhalb der EU lokalisiert ist. In 23 Prozent der Fälle liegt sie auf den eigenen Servern der Anwender und bei 18 Prozent in den firmeneigenen Rechenzentren. Bei 14 Prozent schließlich befindet sich die Engine lokal auf den Endgeräten der Anwender. Die Angabe „In einer Cloud/einem Rechenzentrum außerhalb der EU“ wurde von keinem der Anbieter angekreuzt und wäre aus Datenschutzsicht zumindest bei personenbezogenen Daten durchaus problematisch.



Angesichts der in Abschnitt 6.1. analysierten Firmengrößen, wonach fast zwei Drittel der teilnehmenden Unternehmen weniger als 100 Mitarbeitende aufweisen und im Hinblick auf die in Kapitel 6.4. dargestellte, derzeit noch schwach ausgeprägte KI-Integration stellt sich die Frage, auf welche Weise die Unternehmen die KI-Entwicklung derzeit stemmen.

Erstaunlich ist dabei, dass immerhin 43 Prozent ihre KI-Tools komplett in Eigenregie mit eigenen Mitarbeitenden entwickeln. In Kooperation mit einem darauf spezialisierten Unternehmen haben 37 Prozent angekreuzt und mit einer Forschungseinrichtung arbeiten lediglich 13 Prozent zusammen. Komplett ausgelagert in ein darauf spezialisiertes Unternehmen ist die KI-Entwicklung schließlich bei nur 7 Prozent.

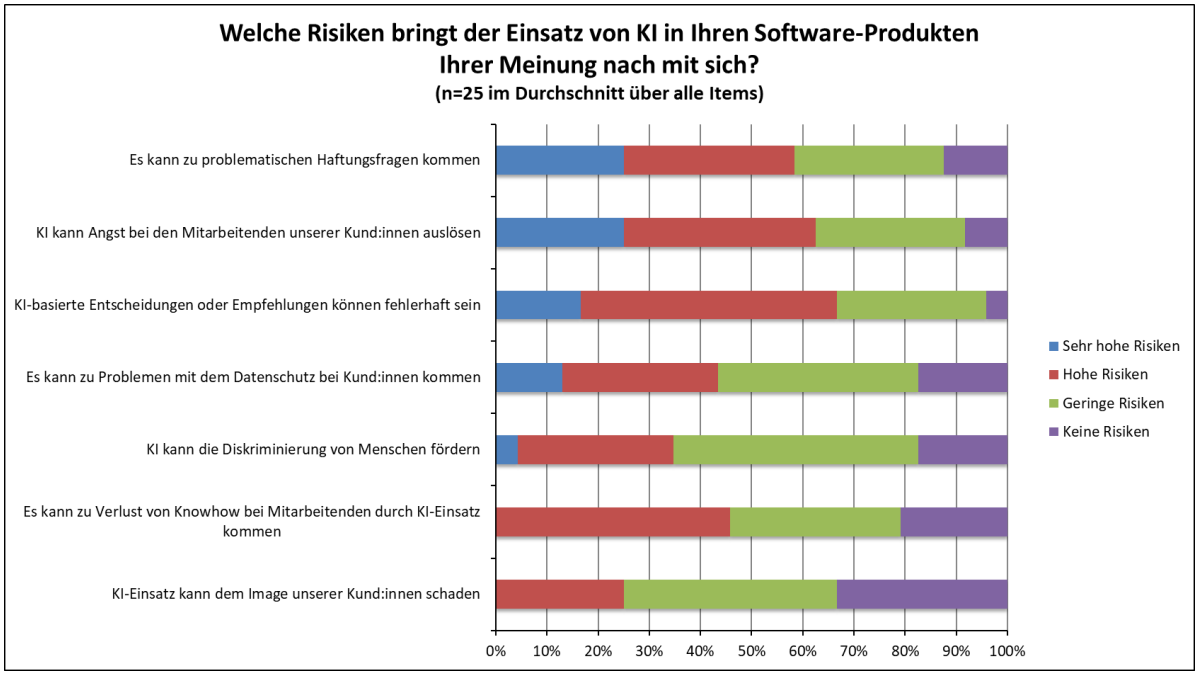

Wie entwickeln Sie Ihre KI-basierten Produkte?
(n=30, Mehrfachnennungen möglich)
50%
45%
40%
35%
30%
25%
20%
15%
10%
5%
0%
Komplett in Eigenregie mit eigenen Mitarbeitenden
In Kooperation mit einem darauf spezialisierten Unternehmen
In Kooperation mit einer Forschungseinrichtung
Komplett extern durch ein darauf spezialisiertes Unternehmen

7.6. Risiken und Hürden beim Einsatz von KI in den Software-Produkten

Ähnlich wie die Leitungskräfte der sozialen Organisationen befragten wir auch die Software-Hersteller, welche Risiken sie beim Einsatz von KI in ihren Software-Produkten sehen. Dabei liegen die Haftungsfragen zusammen mit der Angst bei den Mitarbeitenden der Kunden mit je 25 Prozent bei der Nennung „Sehr hohe Risiken“ an erster Stelle. Nimmt man die „Hohen Risiken“ dazu, rückt das Angst-Phänomen sogar an vorderste Stelle. Ebenfalls sehr hohe und hohe Risiken werden darin gesehen, dass KI-basierte Entscheidungen oder Empfehlungen fehlerhaft sein können. Datenschutzrisiken werden dem gegenüber deutlich niedriger bewertet. Die geringsten Risiken werden darin gesehen, dass der KI-Einsatz dem Image der Kunden schaden könnte.

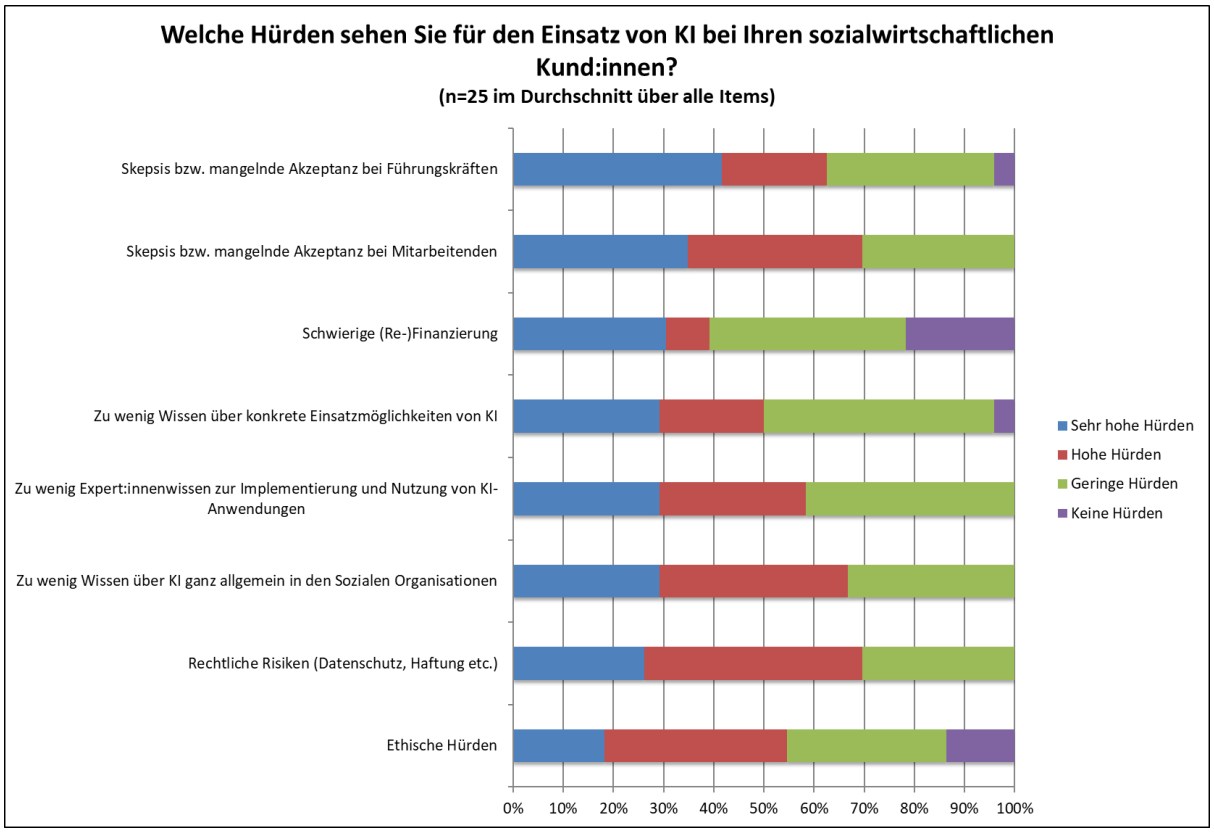
Bei der Bewertung des letztgenannten Punktes sind sich die Leitungskräfte der Sozialwirtschaft und die Software-Anbieter weitgehend einig. Ebenso bei der Angst-Auslösung, der Diskriminierungsgefahr und der Fehlerhaftigkeit von Entscheidungen. Völlig anders dagegen die Bewertung der Datenschutz-Risiken: sie stehen in der Sozialwirtschaft an oberster Stelle, während sie in der Software-Branche lediglich im Mittelfeld rangieren.

Im Durchschnitt über alle Punkte sehen die Software-Anbieter das Risiko-Potenzial insgesamt geringer als die sozialwirtschaftlichen Teilnehmenden: Zählt man die Werte für „Sehr hohe Risiken“ und „Hohe Risiken“ zusammen, so liegt der Mittelwert der Nennungen in der Sozialwirtschaft bei 32 Prozent und bei den Software-Anbietern nur bei 24 Prozent.



Auch die Hürden für den Einsatz von KI haben wir bei den Software-Firmen ähnlich zu den sozialen Organisationen erfragt. Hier steht die Skepsis bzw. mangelnde Akzeptanz bei Führungskräften zusammen mit der Skepsis bzw. mangelnde Akzeptanz bei Mitarbeitenden an oberster Stelle. Die drei Fragen, die ein zu geringes KI-Wissen in den Organisationen umfassen, bilden das Mittelfeld, während rechtliche und ethische Hürden eher niedrig bewertet werden.

Auch hier ist der Vergleich mit den Antworten aus der Sozialwirtschaft interessant, denn die Skepsis bzw. mangelnde Akzeptanz bei Führungskräften steht dort im unteren Drittel, während sie bei den Software-Anbietern die Liste anführt. Bei der Skepsis der Mitarbeitenden sind sich dagegen beide Gruppen deutlich näher. Eine große Diskrepanz findet sich auch bei mangelndem Expertenwissen zur Implementierung und Nutzung von KI-Anwendungen: Diese Hürde führt bei den sozialen Organisationen die Liste an, während sie in der Software-Branche deutlich geringer bewertet wird.

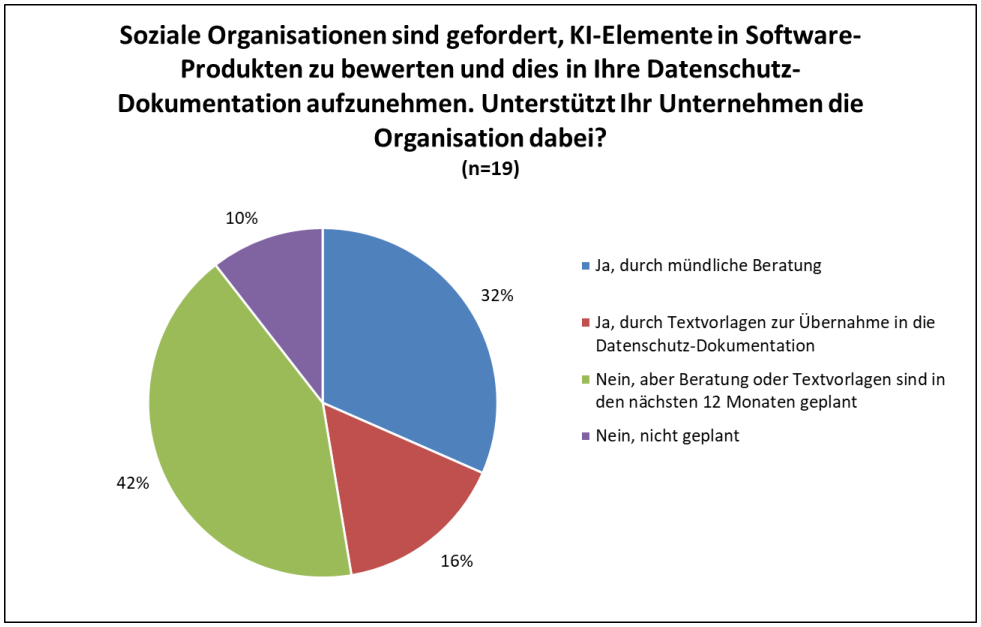


Vergleicht man auch hier die Durchschnittswerte über alle abgefragten Themen, so liegen die sozialen Organisationen bei den Nennungen „Sehr hohe Hürden“ und „Hohe Hürden“ bei

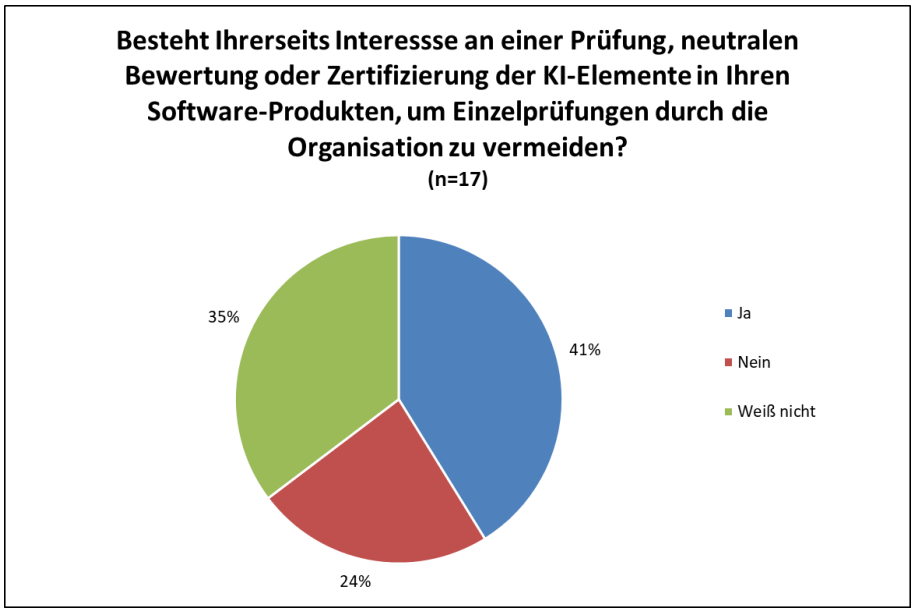
einem Mittelwert von 37 Prozent, während die Software-Anbieter nur auf 29 Prozent kommen. Damit ist die Diskrepanz gleich hoch wie im Bereich der Risiken. Die Wahrnehmungen beider Gruppen hinsichtlich der Risiken und Hürden unterscheiden sich also durchaus; die Software-Anbieter sind hier also offensichtlich positiver gestimmt als ihre Kundschaft im sozialen Sektor. Ein Ergebnis, das darauf hindeuten könnte, dass die Kommunikation zwischen Anbietern und Abnehmern zum Themenfeld KI noch ausbaufähig ist.

7.7. Unterstützungsangebote und -bedarfe

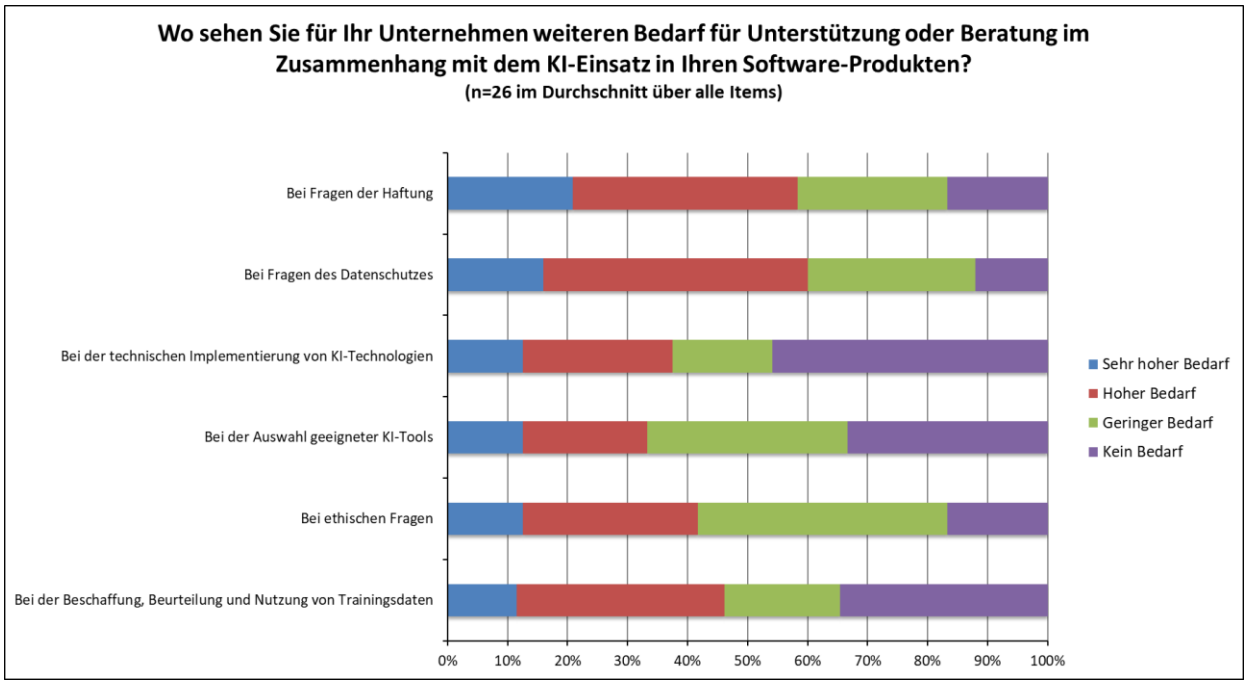
Zum Ende unserer Befragung wollten wir von den Anbietern wissen, ob sie soziale Organisationen dabei unterstützen, KI-Elemente in ihren Software-Produkten zu bewerten, um dies in ihre Datenschutz-Dokumentation aufzunehmen. Ein Drittel gibt zu diesem Punkt an, durch mündliche Beratung zu unterstützen und 16 Prozent tun dies durch Textvorlagen. Die größte Gruppe mit 42 plant diese Unterstützung durch Beratung oder Textvorlagen innerhalb der nächsten 12 Monate und 10 Prozent haben zu diesem Thema nichts in Planung.



Und wie sieht es mit dem Unterstützungsbedarf der Anbieter selbst aus? Zunächst fragten wir, ob bei den Firmen Interesse an einer Prüfung, neutralen Bewertung oder Zertifizierung der KI-Elemente in Ihren Software-Produkten besteht, um Einzelprüfungen durch ihre Kunden zu vermeiden. Mit einem klaren Ja antworteten hier 41 Prozent, 24 verneinten dies und 35 Prozent konnten sich hier noch keine Meinung bilden. Diese Angaben sind insofern bemerkenswert, als die Anbieter ja die Skepsis bzw. mangelnde Akzeptanz bei Führungskräften mit als größte Hürde bei der KI-Nutzung bezeichneten. Dabei wäre es ja zumindest vorstellbar, dass eine neutrale Bewertung oder Zertifizierung geeignet wäre, diese Skepsis zu mindern.



In einem letzten Schritt erkundigten wir uns noch nach konkreten Beratungsbedarfen der Firmen selbst. Hier stehen die Themen Datenschutz und Haftung klar an oberster Stelle. Der geringste Bedarf wird hingegen bei der Auswahl geeigneter KI-Tools und der technischen Implementierung von KI-Technologien gesehen. Auch bei ethischen Fragen wird der Beratungsbedarf als eher niedrig betrachtet.



8. Kommentierung der Ergebnisse durch den Sponsor Althammer & Kill

Die Vertreterinnen und Vertreter in der Sozialwirtschaft stehen dem Einsatz von KI offensichtlich interessiert und grundsätzlich aufgeschlossen gegenüber. In Zeiten von Digitalisierung und Fachkräftemangel scheinen „intelligente“ Funktionen eine Möglichkeit zu sein, Prozessverbesserungen zu erzielen und das Personal zu entlasten. Gegenüber den vorgeschlagenen Einsatzszenarien in der Verwaltung und in der Arbeit mit Klientinnen und Klienten äußern die Befragten nur wenige Vorbehalte.

Als größte Hürden werden fehlendes (Experten-)Wissen, eine möglicherweise daraus resultierende Technologieskepsis und Unsicherheiten im Umgang mit den rechtlichen Rahmenbedingungen, insbesondere in Bezug auf ethische und datenschutzrechtliche Fragen genannt. Die Befragten sind sich ihrer Verantwortung mit den ihnen anvertrauten Menschen und den damit einhergehenden schützenswerten Daten sehr bewusst.

Dabei ist der Einsatz von KI-gestützten Systemen im Kontext Datenschutz nicht grundsätzlich problematisch. Vielmehr kommt es darauf an, was mit Hilfe von KI erreicht werden soll und wie die konkrete Implementierung erfolgt. So ist es beispielsweise mittels „Grounding“ und „Retrieval-augmented Generation“ (RAG) möglich, Daten aus Fachanwendungen in Verbindung mit Sprachmodellen zu nutzen, ohne dass ein spezielles Training und die Speicherung von Klientendaten in neuronalen Netzen erforderlich ist.

Handlungsbedarf besteht daher beim Wissenstransfer zu Funktionsweisen, Risiken und Möglichkeiten von KI. Insgesamt erwecken die Ergebnisse den Eindruck, dass es beim Thema KI auf einen guten Dialog zwischen Herstellern und Anwenderinnen und Anwendern ankommt. Ein offener Austausch über Erwartungen und Potenziale könnte helfen, Wissenslücken zu schließen und Vertrauen aufzubauen.

Es sollte dabei ein konstruktiv-kritischer Blick auf den Einsatz von KI bewahrt bleiben. Nicht überall ist KI sinnvoll und notwendig - denn durch einen systematischen oder zufälligen „Bias“ können beispielsweise neue Probleme in Form von (ungewollter) Diskriminierung oder einer Einschränkung von Entscheidungsfreiheiten entstehen, die nicht von Anfang an erkennbar sind. Mit einem besseren Verständnis und mehr Sicherheit in der Bewertung ethischer und datenschutzrechtlicher Fragen dürfte die Skepsis weichen.

Es bleibt zu hoffen, dass sich die Geschichte vom Holzfäller mit der stumpfen Säge, der keine Zeit hat, sie zu schärfen, beim Einsatz von KI in der Sozialwirtschaft nicht wiederholt. Die Investition in Aus- und Weiterbildung zu Digitalisierungsthemen ist gut angelegt. Wenn

es gelingt, die Hürden zu überwinden und KI-Funktionen verantwortungsvoll wie wertstiftend einzusetzen, können die erhofften Potentiale in der Sozialwirtschaft tatsächlich realisiert werden.

Hannover, im Juni 2024

Thomas Althammer
Geschäftsführer Althammer & Kill GmbH & Co. KG
Externer Datenschutzbeauftragter und externer Informationssicherheitsbeauftragter

9. Anhang

9.1. Interviewleitfaden für die Expertenbefragung

Projekt	**Studie KI in der Sozialwirtschaft**
Interviewer	
Interview-Partner	
Organisation	
Funktion	
Datum/Uhrzeit	

Intro:

- Dank für die Bereitschaft zum Interview
- Ziel der Studie: Stand der Beschäftigung der Branche mit KI, Entwicklungs- und Beratungsbedarfe zum Thema ermitteln
- Ziel der Expertenbefragung: ein tieferes Verständnis für das Themenfeld entwickeln und Fragestellungen für eine anschließende Online-Befragung von Leitungskräften schärfen.

Darf ich das Interview für eine Transkription mitschneiden? Die Aufnahme wird anschließend wieder gelöscht. ja/nein	
Dürfen wir Aussagen von Ihnen in der Studie namentlich zitieren? ja/nein/nach Rücksprache	
Fragen/Antworten	
In welchen Zusammenhängen und mit welchen Themenbereichen haben Sie sich mit dem KI-Einsatz in der Sozialwirtschaft schon beschäftigt?	

Von welchen branchenunabhängigen KI-basierten Produkten (also auch Consumer-Produkte) wissen Sie, die bereits in der Sozialwirtschaft (Pflege, Soziale Arbeit usw., nicht Akutmedizin) in Deutschland eingesetzt werden?	
Welche branchenspezifischen KI-basierten Produkte (nicht Projekte) kennen Sie, die bereits in der Sozialwirtschaft in Deutschland eingesetzt werden?	
Welche Forschungs- und Entwicklungsprojekte zu KI und KI-basierten Systemen in der Branche kennen Sie? (auch Robotik, keine rein medizinisch ausgerichteten Projekte, auch international)	
Was ist Ihr Eindruck: Wie beschäftigen sich Führungs- und Fachkräfte der Branche aktuell mit dem beruflichen oder betrieblichen Einsatz von KI?	
Für welche KI-basierte Technologien sehen Sie auf mittlere Sicht (ca. 5 Jahre) ein Potenzial für welche Anwendungsfälle? – Sowohl organisations- als auch klientenorientiert	
Welche Risiken, Hürden und Grenzen der KI sehen Sie derzeit für die Sozialwirtschaft?	
Was glauben Sie, welcher Informations-, Beratungs- oder Unterstützungsbedarf bei Führungskräften existiert, um die Potenziale von KI nutzen zu können?	
Was wäre Ihnen sonst noch wichtig zum Thema KI in der Sozialwirtschaft zu sagen?	

9.2. Fragebogen für die sozialen Organisationen

Gesamtzahl der Mitarbeitenden (Köpfe) in Ihrem Unternehmen: _____

Zahl der Mitarbeitenden (Köpfe), die überwiegend für den Bereich Sozialwirtschaft (nicht Akut-Medizin) tätig sind: _____

Für welche sozialwirtschaftliche Arbeitsfelder bietet Ihr Unternehmen branchenspezifische Softwarelösungen an?

Altenhilfe / Pflege / Hospiz stationär/teilstationär	☐
Altenhilfe / Pflege ambulant	☐
Behindertenhilfe (Wohnen / Arbeit / Tagesbetreuung / Frühförderung usw.)	☐
Betreuung nach dem Betreuungsgesetz	☐
Berufliche Bildung und Rehabilitation	☐
Gefährdeten-, Straffälligen- und Wohnungslosenhilfe	☐
Gesundheitshilfen (Suchtkranke, Psychisch Kranke usw.)	☐
Kinder-, Jugend- und Familienhilfe (nicht Jugendämter)	☐
Migranten-/Flüchtlingshilfe	☐
Rettungs- oder Fahrdienste	☐
Schulen (Förderschulen, Fachschulen usw.)	☐
Sozial- und Schuldnerberatung	☐
Sonstige, und zwar: _____	☐

Welche Bedeutung wird Künstliche Intelligenz Ihrer Meinung nach für soziale Organisationen in den nächsten 5-10 Jahren haben?

Skala: Sehr hohe Bedeutung - hohe Bedeutung - geringe Bedeutung - keine Bedeutung

Welchen Potenziale sehen Sie in der KI für Ihre Software-Produkte und -Services?

Skala: Sehr hohe Potenziale - hohe Potenziale - geringe Potenziale - keine Potenziale

Setzen Sie in Ihren eigenen Softwareprodukten für die Sozialwirtschaft Künstliche Intelligenz bereits ein oder planen Sie den Einsatz von KI?

	Setzen wir bereits ein	Planen wir für die nächsten 12 Monate	Ist nicht geplant	Ist für unser Angebot nicht relevant
KI-gestützte Texterkennung (z. B. Rechnungen, Berichte)	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Textgenerierung oder -zusammenfassung (z. B. Pflege- oder Entwicklungsberichte)	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Dienst- oder Einsatzplanung	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Spracherfassung und -steuerung in der (Pflege-)Dokumentation	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Diagnosen, Prognosen oder Handlungsempfehlungen (z. B. Risiko-analysen bei Kindeswohlgefährdung oder Dekubitus)	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Sprachübersetzung	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Personal(vor-)auswahl	☐	☐	☐	☐
KI-basierte Analyse betriebswirtschaftlicher Daten (Erlöse, Aufwendungen etc.)	☐	☐	☐	☐
KI-basierte Analyse klient:innenbezogener Daten (Sensorik-Daten, Vitalwerte etc.)	☐	☐	☐	☐
Sonstige, und zwar: _____	☐	☐	☐	☐
Sonstige, und zwar: _____	☐	☐	☐	☐

Wenn oben angekreuzt „Setzen wir bereits ein“:
Wo ist/sind die KI-Engine/s für Ihre Software lokalisiert?

Mehrfachnennungen möglich

- ○ Lokal auf den Endgeräten der Anwender
- ○ Auf den eigenen Servern der Anwender
- ○ In unserem firmeneigenen Rechenzentrum
- ○ In einer Cloud/einem Rechenzentrum innerhalb der EU
- ○ In einer Cloud/einem Rechenzentrum außerhalb der EU

Wenn oben mit 1x „Setzen wir bereits ein“ oder „Planen wir für die nächsten 12 Monate“ mit ja beantwortet: Wie entwickeln Sie Ihre KI-basierten Produkte?

Mehrfachnennungen möglich

- ○ Komplett in Eigenregie mit eigenen Mitarbeitenden
- ○ In Kooperation mit einem darauf spezialisierten Unternehmen
- ○ In Kooperation mit einer Forschungseinrichtung
- ○ Komplett extern durch ein darauf spezialisiertes Unternehmen

Welche Risiken bringt der Einsatz von KI in Ihren Software-Produkten Ihrer Meinung nach mit sich?

Pro Risiko 4er Skala: Sehr hohe Risiken – hohe Risiken – geringe Risiken – keine Risiken

- ○ KI-basierte Entscheidungen oder Empfehlungen können fehlerhaft sein
- ○ KI kann die Diskriminierung von Menschen fördern
- ○ KI kann Angst bei den Mitarbeitenden unserer Kunden auslösen (z. B. vor Arbeitsplatz-verlust)
- ○ KI-Einsatz kann dem Image unserer Kunden schaden
- ○ Es kann zu Problemen mit dem Datenschutz beim Kunden kommen
- ○ Es kann zu problematischen Haftungsfragen kommen
- ○ Es kann zu Verlust von Knowhow bei Mitarbeitenden durch KI-Einsatz kommen

Welche Hürden sehen Sie für den Einsatz von KI bei Ihren sozialwirtschaftlichen Kunden?

Pro Hürde 4er Skala Sehr hohe Hürden –hohe Hürden – geringe Hürden – keine Hürden

- ○ Zu wenig Wissen über KI ganz allgemein in unserer Organisation
- ○ Zu wenig Expertenwissen zur Implementierung und Nutzung von KI-Anwendungen
- ○ Zu wenig Wissen über konkrete Einsatzmöglichkeiten von KI
- ○ Skepsis bzw. mangelnde Akzeptanz bei Führungskräften
- ○ Skepsis bzw. mangelnde Akzeptanz bei Mitarbeitenden
- ○ Rechtliche Risiken (Datenschutz, Haftung etc.)
- ○ Ethische Hürden
- ○ Schwierige (Re-)Finanzierung
- ○ Sonstige Hürden, und zwar: _____

Wenn bei Frage „Setzen Sie in Ihren eigenen Softwareprodukten für die Sozialwirtschaft Künstliche Intelligenz* bereits ein oder planen Sie den Einsatz von KI?“ mit 1x „Setzen wir bereits ein“ oder „Planen wir für die nächsten 12 Monate“ mit ja beantwortet:
Soziale Organisationen sind gefordert, KI-Elemente in Software-Produkten zu bewerten und dies in ihre Datenschutz-Dokumentation aufzunehmen. Unterstützt Ihr Unternehmen die Organisationen dabei?

- ○ Ja durch mündliche Beratung
- ○ Ja, durch Textvorlagen zur Übernahme in die Datenschutz-Dokumentation
- ○ Nein, aber Beratung oder Textvorlagen in den nächsten 12 Monaten geplant
- ○ Nein, nicht geplant

Bedingung der vorigen Frage + wenn Ja oder Nein-geplant:
Besteht Ihrerseits Interesse an einer Prüfung, neutralen Bewertung oder Zertifizierung der KI-Elemente in ihren Software-Produkten, um Einzelprüfungen durch die Organisationen zu vermeiden?

- ○ Ja
- ○ Nein
- ○ Weiß nicht

Wo sehen Sie für Ihr Unternehmen weiteren Bedarf für Unterstützung oder Beratung im Zusammenhang mit dem KI-Einsatz in Ihren Software-Produkten?

Pro Bedarf 4er Skala: Sehr hoher Bedarf – hoher Bedarf – geringer Bedarf – kein Bedarf

- ○ Bei Fragen des Datenschutzes
- ○ Bei Fragen der Haftung
- ○ Bei ethischen Fragen
- ○ Bei der Auswahl geeigneter KI-Tools
- ○ Bei der technischen Implementierung von KI-Technologien
- ○ Bei der Beschaffung, Beurteilung und Nutzung von Trainingsdaten
- ○ Sonstiger Bedarf, und zwar: _____

Was ist Ihnen sonst noch wichtig, uns zum Thema KI zu sagen? _____

9.3. Fragebogen für die Software-Anbieter

Gesamtzahl der Mitarbeitenden (Köpfe) in Ihrem Unternehmen: _____

Zahl der Mitarbeitenden (Köpfe), die überwiegend für den Bereich Sozialwirtschaft (nicht Akut-Medizin) tätig sind: _____

Für welche sozialwirtschaftliche Arbeitsfelder bietet Ihr Unternehmen branchenspezifische Softwarelösungen an?

Altenhilfe / Pflege / Hospiz stationär/teilstationär	☐
Altenhilfe / Pflege ambulant	☐
Behindertenhilfe (Wohnen / Arbeit / Tagesbetreuung / Frühförderung usw.)	☐
Betreuung nach dem Betreuungsgesetz	☐
Berufliche Bildung und Rehabilitation	☐
Gefährdeten-, Straffälligen- und Wohnungslosenhilfe	☐
Gesundheitshilfen (Suchtkranke, Psychisch Kranke usw.)	☐
Kinder-, Jugend- und Familienhilfe (nicht Jugendämter)	☐
Migranten-/Flüchtlingshilfe	☐
Rettungs- oder Fahrdienste	☐
Schulen (Förderschulen, Fachschulen usw.)	☐
Sozial- und Schuldnerberatung	☐
Sonstige, und zwar _____	☐

Welche Bedeutung wird Künstliche Intelligenz Ihrer Meinung nach für soziale Organisationen in den nächsten 5-10 Jahren haben?

Skala: Sehr hohe Bedeutung - hohe Bedeutung - geringe Bedeutung - keine Bedeutung

Welchen Potenziale sehen Sie in der KI für Ihre Software-Produkte und -Services?

Skala: Sehr hohe Potenziale - hohe Potenziale - geringe Potenziale - keine Potenziale

Setzen Sie in Ihren eigenen Softwareprodukten für die Sozialwirtschaft Künstliche Intelligenz* bereits ein oder planen Sie den Einsatz von KI?

	Setzen wir bereits ein	Planen wir für die nächsten 12 Monate	Ist nicht geplant	Ist für unser Angebot nicht relevant
KI-gestützte Texterkennung (z. B. Rechnungen, Berichte)	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Textgenerierung oder -zusammenfassung (z. B. Pflege- oder Entwicklungsberichte)	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Dienst- oder Einsatzplanung	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Spracherfassung und –steuerung in der (Pflege-)Dokumentation	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Diagnosen, Prognosen oder Handlungsempfehlungen (z. B. Risikoanalysen bei Kindeswohlgefährdung oder Dekubitus)	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Sprachübersetzung	☐	☐	☐	☐
KI-gestützte Personal(vor-)auswahl	☐	☐	☐	☐
KI-basierte Analyse betriebswirtschaftlicher Daten (Erlöse, Aufwendungen etc.)	☐	☐	☐	☐
KI-basierte Analyse klient:innenbezogener Daten (Sensorik-Daten, Vitalwerte etc.)	☐	☐	☐	☐
Sonstige, und zwar: _____	☐	☐	☐	☐
Sonstige, und zwar: _____	☐	☐	☐	☐

Wenn oben angekreuzt „Setzen wir bereits ein“

Wo ist/sind die KI-Engine/s für Ihre Software lokalisiert?

Mehrfachnennungen möglich

- ○ Lokal auf den Endgeräten der Anwender
- ○ Auf den eigenen Servern der Anwender
- ○ In unserem firmeneigenen Rechenzentrum
- ○ In einer Cloud/einem Rechenzentrum innerhalb der EU
- ○ In einer Cloud/einem Rechenzentrum außerhalb der EU

Wenn oben mit 1x „Setzen wir bereits ein“ oder „Planen wir für die nächsten 12 Monate“ mit ja beantwortet:

Wie entwickeln Sie Ihre KI-basierten Produkte?

Mehrfachnennungen möglich

- ○ Komplett in Eigenregie mit eigenen Mitarbeitenden
- ○ In Kooperation mit einem darauf spezialisierten Unternehmen
- ○ In Kooperation mit einer Forschungseinrichtung
- ○ Komplett extern durch ein darauf spezialisiertes Unternehmen

Welche Risiken bringt der Einsatz von KI in Ihren Software-Produkten Ihrer Meinung nach mit sich?

Pro Risiko 4er Skala: Sehr hohe Risiken – hohe Risiken – geringe Risiken – keine Risiken

- ○ KI-basierte Entscheidungen oder Empfehlungen können fehlerhaft sein
- ○ KI kann die Diskriminierung von Menschen fördern
- ○ KI kann Angst bei den Mitarbeitenden unserer Kunden auslösen (z. B. vor Arbeitsplatzverlust)
- ○ KI-Einsatz kann dem Image unserer Kunden schaden
- ○ Es kann zu Problemen mit dem Datenschutz beim Kunden kommen
- ○ Es kann zu problematischen Haftungsfragen kommen
- ○ Es kann zu Verlust von Knowhow bei Mitarbeitenden durch KI-Einsatz kommen

Welche Hürden sehen Sie für den Einsatz von KI bei Ihren sozialwirtschaftlichen Kunden?

Pro Hürde 4er Skala Sehr hohe Hürden –hohe Hürden – geringe Hürden – keine Hürden

- ○ Zu wenig Wissen über KI ganz allgemein in unserer Organisation
- ○ Zu wenig Expertenwissen zur Implementierung und Nutzung von KI-Anwendungen
- ○ Zu wenig Wissen über konkrete Einsatzmöglichkeiten von KI
- ○ Skepsis bzw. mangelnde Akzeptanz bei Führungskräften
- ○ Skepsis bzw. mangelnde Akzeptanz bei Mitarbeitenden
- ○ Rechtliche Risiken (Datenschutz, Haftung etc.)
- ○ Ethische Hürden
- ○ Schwierige (Re-)Finanzierung
- ○ Sonstige Hürden, und zwar: _____

Wenn bei Frage „Setzen Sie in Ihren eigenen Softwareprodukten für die Sozialwirtschaft Künstliche Intelligenz bereits ein oder planen Sie den Einsatz von KI?“ mit 1x „Setzen wir bereits ein“ oder „Planen wir für die nächsten 12 Monate“ mit ja beantwortet:*
Soziale Organisationen sind gefordert, KI-Elemente in Software-Produkten zu bewerten und dies in ihre Datenschutz-Dokumentation aufzunehmen. Unterstützt Ihr Unternehmen die Organisationen dabei?

- ○ Ja durch mündliche Beratung
- ○ Ja, durch Textvorlagen zur Übernahme in die Datenschutz-Dokumentation
- ○ Nein, aber Beratung oder Textvorlagen in den nächsten 12 Monaten geplant
- ○ Nein, nicht geplant

Bedingung der vorigen Frage + wenn Ja oder Nein-geplant:
Besteht Ihrerseits Interesse an einer Prüfung, neutralen Bewertung oder Zertifizierung der KI-Elemente in ihren Software-Produkten, um Einzelprüfungen durch die Organisationen zu vermeiden?

- ○ Ja
- ○ Nein
- ○ Weiß nicht

Wo sehen Sie für Ihr Unternehmen weiteren Bedarf für Unterstützung oder Beratung im Zusammenhang mit dem KI-Einsatz in Ihren Software-Produkten?

Pro Bedarf 4er Skala Sehr hoher Bedarf – hoher Bedarf – geringer Bedarf – kein Bedarf

- ○ Bei Fragen des Datenschutzes
- ○ Bei Fragen der Haftung
- ○ Bei ethischen Fragen
- ○ Bei der Auswahl geeigneter KI-Tools
- ○ Bei der technischen Implementierung von KI-Technologien
- ○ Bei der Beschaffung, Beurteilung und Nutzung von Trainingsdaten
- ○ Sonstiger Bedarf, und zwar: [Textfeld]

Was ist Ihnen sonst noch wichtig, uns zum Thema KI zu sagen? _____

10. Autor/Autorin

Prof. Helmut Kreidenweis
Dipl. Soz.Päd. FH, Dipl. Päd. Univ. Professor für Sozialinformatik an der Fakultät für Soziale Arbeit der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt und Leiter der Arbeitsstelle für Sozialinformatik. Gründer und Vorstandsmitglied des Digitalverbandes FINSOZ e.V. Inhaber von KI Consult, Augsburg – Digitalisierungs- und IT-Beratung für soziale Organisationen. Mitglied der Programmkommission der ConSozial und des Beirates der Zeitschrift Sozialwirtschaft.

Maria Diepold
MA Sozialinformatik, BA Soziale Arbeit, Dipl.Theol., wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Arbeitsstelle für Sozialinformatik und Studiengangskoordinatorin an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt, Fakultät für Soziale Arbeit.

Kontakt:

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Arbeitsstelle für Sozialinformatik
Kapuzinergasse 2
85072 Eichstätt

www.sozialinformatik.de
sozialinformatik@ku.de

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Es ist erlaubt, das Werk zu vervielfältigen, zu verbreiten und öffentlich zugänglich zu machen. Abwandlungen und Bearbeitungen des Werkes bzw. Inhaltes anzufertigen, ist jedoch ausschließlich zur nicht kommerziellen Nutzung erlaubt und bedarf in jedem Fall der Genehmigung der Autoren.