

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IN DER SOZIALWIRTSCHAFT

Aktuelle Studie erforscht Einstellungen, Nutzungsformen und Angebote

Künstliche Intelligenz (KI) macht auch vor sozialen Organisationen nicht Halt. Eine aktuelle Studie der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt unter Leitung von FINSOZ-Vorstand Prof. Helmut Kreidenweis untersucht Stand und Perspektiven. Unterstützt wurde die Erstellung vom FINSOZ-Mitglied Althammer & Kill, Hannover.

Ihren Kenntnisstand zum Thema KI beurteilen die Führungskräfte sozialer Organisationen zumeist als mittelmäßig. Bei der Vertrauenswürdigkeit von KI-Entscheidungen dominiert die Auffassung, dass Entscheidungen von KI-Systemen hilfreich sein können, aber immer kritisch hinterfragt und geprüft werden müssen.

Noch gering ist der tatsächliche Einsatz von KI-gestützten Anwendungen. Bei der verwaltungs- oder steuerungsbezogenen Nutzung sind Bots wie ChatGPT und der KI-gestützte Rechnungseingang am weitesten verbreitet. KI-basierte Anwendungen vorstellen können sich im Verwaltungsbereich drei Viertel der Befragten. Noch geringer ist die KI-Nutzung in der direkten Klientenarbeit. Am häufigsten genutzt werden KI-gestützte Sprachübersetzung und Kommuni-

kationshilfen für Menschen mit sprachlichen Beeinträchtigungen. Doch auch hier ist die Bereitschaft hoch: vier Fünftel können sich eine solche Nutzung vorstellen.

Die Motivation, KI in der eigenen Organisation zu nutzen ist am stärksten, wenn damit Verwaltungsprozesse effizienter gestaltet werden können. Risiken sehen die Befragten vor allem bei Datenschutz, Diskriminierung von Menschen, Angst von Mitarbeitenden oder der Fehlerhaftigkeit von KI-Entscheidungen. Größte Hürden für den KI-Einsatz sind Knowhow-Defizite in der eigenen Organisation.

Weiterhin untersuchte die Studie den Stand der KI-Entwicklung bei den Software-Anbietern für die Sozialwirtschaft. Auch hier sieht die Mehrheit große Potenziale. Doch das Angebot an KI-basierten Lösungen ist aktuell noch relativ dünn. Am stärksten verbreitet sind die KI-gestützte Texterkennung, etwa von Rechnungen oder Berichten sowie die KI-basierte Analyse betriebswirtschaftlicher Daten. Eine KI-gestützte Dienstplanung bietet bislang nur ein Fünftel der teilnehmenden Firmen an. Auch Sprachfassung und -steuerung auf KI-Basis wird bislang nur von 13 Prozent angeboten. Planungen für KI-basierte



**FINSOZ e.V. –
Fachverband Informationstechnologie in
Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung**

Mandelstraße 16, 10409 Berlin

Tel.: +49-(0)30-42084-512

E-Mail: info@finsoz.de

www.finsoz.de

Software-Entwicklungen sind zwar vielfach vorhanden doch sagt im Durchschnitt fast die Hälfte der Firmen, dass sie keinen KI-Einsatz plant.

FAZIT

Das aktuelle Bild zum KI-Einsatz in der Sozialwirtschaft ist eher ernüchternd: Es steht zu befürchten, dass die Branche – wieder einmal – die Potenziale einer digitalen Schlüsseltechnologie nicht ausschöpfen kann. 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 Ressourcen, um der KI auf breiter Ebene zum Durchbruch zu verhelfen.

Weitere Informationen und die gesamte Studie finden Sie unter
<https://www.althammer-kill.de/ki-studie-sozialwirtschaft> und
<https://www.sozialinformatik.de/>.

Prof. Helmut Kreidenweis

Professor für Sozialinformatik an der Kath. Universität Eichstätt-Ingolstadt und Vorstandsmitglied im Digitalverband FINSOZ e.V.

