

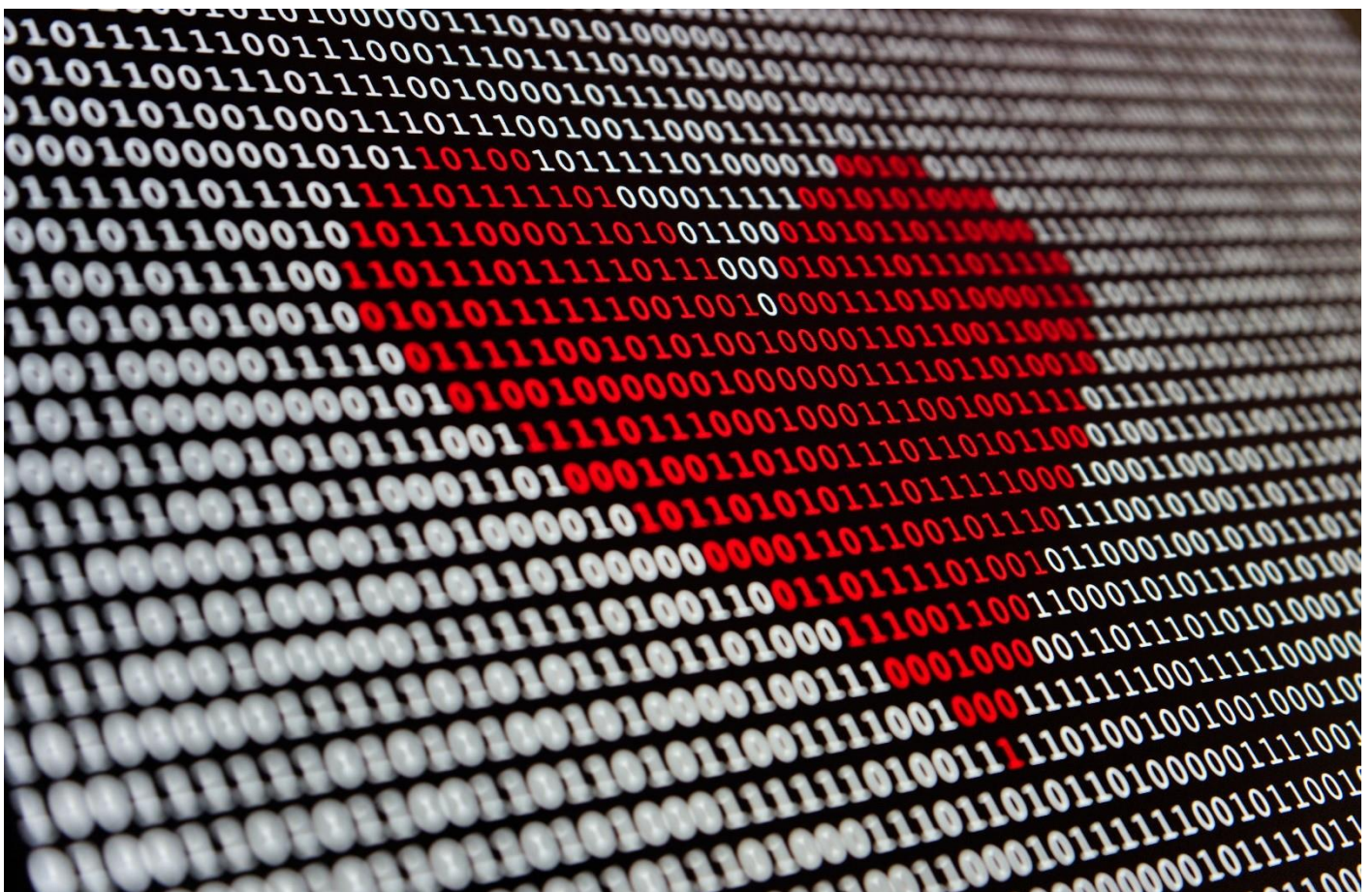
Impulspapier

Mit Daten und KI die Wohlfahrt von morgen gestalten

Diskussionsergebnisse des Austauschs
mit Fach- und Führungskräften bei
#ZukunftWohlfahrt am 15.11.23 in Dresden

Autorin: Jasmin Rocha, Data Science Hub

Ort, Datum: Berlin, 20. Dezember 2023



Wir wollen KI für die Wohlfahrt mitgestalten! Wir stehen mitten in einer spannenden Ära in der Welt der Wohlfahrt: eingebettet im weiten Feld der digitalen Transformation liegt ein Schlüsselthema, das uns alle betrifft – die Idee, Daten und Künstliche Intelligenz (KI) einzusetzen. Die Technologie ist bereits allgegenwärtig in unserem Leben – vom Smartphone in der Hosentasche bis zu Bankensystemen, die verdächtige Bewegungen auf Konten erkennen. KI und ein neuer Umgang mit Daten bergen neue Chancen, auch für den sozialen Sektor, und es liegt jetzt an uns, diese Chancen für uns zu nutzen.

Die unabdingbare Entwicklung und das immense Potential von KI für die Wohlfahrt hat auch das DRK erkannt. Um die Möglichkeiten von Daten und KI ausschöpfen zu können, wollen wir daher Mitgestaltende sein, und uns als Verband gemeinsam auf den Weg machen, um unsere Kompetenzen zu stärken. In diesem Papier tragen wir zentrale Impulse aus unseren Diskussionen mit Fach- und Führungskräften des Verbandes sowie externen Expertinnen und Experten im Kontext von #ZukunftWohlfahrt am 15. November 2023 in Dresden zusammen.

Impulse im Überblick

1. Wie können wir die Möglichkeiten von Daten und KI nutzbar machen?
2. Wie können KI und Daten dabei helfen, unsere Herausforderungen zu überwinden?
3. Was müssen wir dafür tun?
4. Wie geht es nun weiter?

1. Wie können wir die Möglichkeiten von Daten und KI nutzbar machen?

Wenn wir über die Potenziale von Daten und KI für unsere soziale Angebote sprechen möchten, begegnet uns oft erstmal eine Reihe von organisationalen Hürden, die eine effektive Nutzung von Daten und KI erschweren. Hier ein Auszug der Herausforderungen, die wir identifiziert haben:

- Das Thema **Wissensmanagement** haben wir als eine der größten Herausforderungen in unserem Verband diskutiert. Die komplexen DRK-Strukturen erschweren oft den Austausch von Wissen über Arbeitsbereiche oder Gliederungen hinweg. Wie können wir Wissen personenunabhängiger machen?
- Eine bessere **Vernetzung** im Verband, bspw. zwischen Haupt- und Ehrenamt, könnte dazu beitragen, dass relevantes Wissen nicht verloren geht oder unentdeckt bleibt.
- Uns fehlen **Daten**. Wenn sie vorliegen, dann oft verstreut oder in einem Format, dass es nicht erlaubt, diese gut wiederzuverwerten.

- Um den Mehrwert von Daten zu erkennen, müssen wir unsere **Datenkompetenz** stärken, d.h. grundlegendes Datenverständnis aufbauen.
- Uns fehlen bislang noch **klare Richtlinien** zum Thema Datenschutz im Rahmen von KI. Welche Daten darf ich wie weitergeben (bspw. an Dritte oder auch an KI-Technologien, wie ChatGPT)?
- Zeitaufwendige, bürokratische Prozesse (bspw. in der Beratung) erschweren den Arbeitsalltag.

2. Wie können KI und Daten dabei helfen, unsere Herausforderungen zu überwinden?

Unsere Arbeit im DRK zielt stets darauf ab, den Bedarfen der Menschen gerecht zu werden und unsere Angebote immerwährend zu verbessern. Konkret kann KI durch **Automatisierung** zeitaufwändige Routineabläufe reduzieren. Gerade im Bereich der Beratung kann durch die Entwicklung eines DRK-zugeschnittenen **KI-Assistenz-Systems** mehr Zeit zur direkten Unterstützung der Klientinnen und Klienten gewonnen werden. Auch das Thema Wissensmanagement kann durch datenbasierte Anwendungen angegangen werden. Bspw. in Form eines **Chatbots**, der auf das gesamte DRK-Wissen zugreifen kann. An vielen Stellen im DRK werden bereits Anwendungsfälle und Pilotprojekte entwickelt. Auch der DRK [Data Science Hub](#) unterstützt DRK-Gliederungen dabei, konkrete Problemfelder zu identifizieren, um entsprechende datenbasierte Lösungen zu erproben.

”

Unsere Arbeit im DRK zielt stets darauf ab, den Bedarfen der Menschen gerecht zu werden und unsere Angebote zu verbessern. Konkret kann KI durch Automatisierung zeitaufwändige Routineabläufe reduzieren.

Jasmin Rocha, Data Science Hub

3. Was müssen wir dafür tun?

Um KI-basierte Lösungen zu entwickeln und richtig zu nutzen, müssen wir lernen, gekonnt mit Daten umzugehen. Daten sind wie das "Futter" für KI, also die Grundlage, auf der KI-Modelle basieren. Der Zugang zu und die Bereitstellung von akzeptablen Daten ist dafür essenziell. Mit diesen Daten können wir unsere Angebote verbessern. Außerdem können wir mit Daten auch prüfen, ob unsere Lösungen wirklich wirken. Wir sehen folgende konkrete Aufgaben vor uns, um diese Themen weiterzubringen:

- **Wir müssen unsere Datenkompetenzen stärken:** Ein grundlegendes Verständnis für den Umgang und die Nutzung von Daten sowie für die Einhaltung der Datenschutzstandards sind hierbei von entscheidender Bedeutung. Datenkompetenzen verbandsweit und übergreifend über etablierte Teams und Projektstrukturen zu schulen, ist dafür unumgänglich.
- **Wir brauchen interdisziplinäre Teams aus Data Scientists und Fachexpertinnen bzw. -**

experten: Der Austausch und die Kombination von Fachexpertise und Data Science ermöglicht Durchbrüche und wertvolle Entdeckungen. Interdisziplinäre Teams sind bestens positioniert, um Probleme zu schärfen und sinnvolle datenbasierte Lösungen zu entwickeln.

- **Wir müssen uns innerhalb des Verbandes besser vernetzen:** Damit das Thema Daten- und KI an Schlagkraft gewinnt, müssen wir im Verband mehr darüber sprechen und uns austauschen. Beispielsweise könnte es kreis- oder landesverbandsübergreifende Arbeitsgruppen geben, die regelmäßig zusammenkommen, um das Thema Daten und KI weiterzutreiben. Die [Social Innovation Community](#) ist hier ein bereits bestehender Raum, der verstärkt beworben werden sollte.
- **Wir müssen miteinander, aber auch mit anderen Wohlfahrtsverbänden, Vereinen und Forschungseinrichtungen mit ähnlichen Herausforderungen kooperieren.** Wohlfahrtsverbände stehen häufig vor ähnlichen Problemstellungen. Die Zusammenarbeit unterschiedlicher Wohlfahrtsverbände hat den großen Vorteil, dass Wissen und Ressourcen gebündelt werden können. Damit können Lösungen effizienter und umfassender entwickelt werden.

Die Herausforderungen und Aufgaben sind tiefgreifend. Die Möglichkeiten, die ein systematischer und verantwortungsvoller Einsatz von daten- und KI-gestützten Anwendungen, bietet, sollten wir nutzen, um langfristig zu guter sozialer Versorgung und attraktiven Arbeitsbedingungen im sozialen Sektor beizutragen. **Wir wollen uns heute für KI und ein besseres Datenmanagement einsetzen, um morgen mitzugestalten.**

4. Wie geht es nun weiter?

Im DRK Data Science Hub unterstützen wir bereits jetzt viele Datenprojekte, vernetzen uns, machen Fortbildungsangebote und arbeiten daran, die Datenverfügbarkeit im Verband zu verbessern. Zudem arbeiten die Kolleginnen und Kollegen der DRK Service GmbH aktuell an einem KI-Tool, DRK-Assist, das bald als Wissensplattform und interner Chatbot genutzt werden kann. Darauf können wir uns sehr freuen!

Das Thema KI und Daten können wir nur gemeinsam erfolgreich voranbringen: gefragt sind nicht nur Expertinnen und Experten, sondern auch engagierte Mitarbeitende vor Ort in den einzelnen Verbänden ebenso wie Führungskräfte. Wir wollen im Austausch bleiben, voneinander lernen und gemeinsam die Wohlfahrt von morgen gestalten. Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten, wie wir Daten und KI für die Wohlfahrt nutzbar machen wollen.

Wir bedanken uns bei allen Teilnehmenden von #ZukunftWohlfahrt sowie bei den Referierenden für ihre wertvollen Impulse. Bei Fragen und Anregungen wenden Sie sich gern an den DRK Data Science Hub unter data@drk.de.