

# REFLEXIONSFRAGEN FÜR EINE NACHHALTIGE IMPLEMENTIERUNG VON KI-TOOLS IN ORGANISATIONEN DER SOZIALEN ARBEIT

Susanne Sackl-Sharif, Sabine Klinger, Andrea Mayr & Esther Brossmann-Handler

Im Rahmen des Projekts **AI@Youthwork** haben wir Reflexionsfragen zu drei Themenbereichen entwickelt, die Organisationen der Sozialen Arbeit bei der Schaffung grundlegender Rahmenbedingungen für die Implementierung von KI-Tools unterstützen sollen:

- **Bestandsaufnahme**
- **KI-Strategie**
- **Digital / AI Literacies von Fachkräften.**

## Thema 1: Bestandsaufnahme



**Prozessanalyse:** In einem ersten Schritt soll geklärt werden, welche Ziele in der Kinder- und Jugendarbeit verfolgt werden und wie KI-Tools Fachkräfte und Organisationen der Sozialen Arbeit beim Erreichen dieser Ziele unterstützen können.

- ✓ Welche konkreten Arbeitsbereiche sollten durch KI-Tools verändert / verbessert werden?
- ✓ Welche Aufgaben in der Kinder- und Jugendarbeit können und sollen durch KI unterstützt werden?
- ✓ Welche Tätigkeiten eignen sich explizit *nicht* für KI-Unterstützung, weil sie unersetzbare Face-to-Face-Kompetenzen oder wertvolle Beziehungsarbeit erfordern?

**Technikfolgenabschätzung:** Für eine nachhaltige Implementierung von KI-Tools ist es notwendig, eine Technikfolgenabschätzung durchzuführen, um nicht nur Potenziale, sondern auch Grenzen des KI-Einsatzes im Blick zu behalten.

- ✓ Welche Chancen und neue Möglichkeiten ergeben sich voraussichtlich durch den Einsatz von KI-Tools?
- ✓ Welche Risiken und mögliche (unerwünschte) Folgen sind zu erwarten?
- ✓ Wo liegen die Grenzen des KI-Einsatzes? Welche Tätigkeiten sollen weiterhin ohne KI-Tools durchgeführt werden?
- ✓ Welches Menschenbild liegt dem Einsatz von KI zugrunde?
- ✓ Wie können Datenschutz und die Selbstbestimmung von Adressat:innen gewährleistet werden?

**Haltungen in der Organisation:** Die Reflexion der Einstellungen und Werte von Fach- und Führungskräften gegenüber KI ist eine wesentliche Voraussetzung, um zu entscheiden, wo die Organisationsmitglieder abzuholen sind. Dies kann etwa in Reflexionsworkshops erfolgen.

- ✓ Wie stehen Fachkräfte zur Anwendung von KI-Tools? Inwiefern gibt es Ängste und Unsicherheiten?
- ✓ Wie positioniert sich die Leitungsebene der Organisation zum Thema KI? Welche Organisationskultur gibt es?
- ✓ Wo sind Widerstände gegenüber KI vorhanden? Inwiefern können diese produktiv genutzt werden?

**Digital / AI Literacies:** Neben Haltungen und Einstellungen zu KI sind insbesondere auch Digital / AI Literacies, d.h. Fähigkeiten für einen reflektierten Umgang mit KI-Tools, wesentlich. In gemeinsamen Workshops oder einer Fragebogenerhebung sollte daher im Rahmen der Bestandsaufnahme auch festgestellt werden, über welche Digital / AI Literacies Fachkräfte verfügen und welche ihnen fehlen.

- ✓ Welche technischen und ethisch-kritischen Fähigkeiten brauchen Fachkräfte im Umgang mit KI in ihren Tätigkeitsfeldern?
- ✓ Was wissen und können Fachkräfte bereits?
- ✓ Wo müssen Fachkräfte mit Fortbildungen, Schulungen oder Bewusstseinsbildung abgeholt werden?

## Thema 2: Erarbeitung einer KI-Strategie

Neben einer Bestandsaufnahme ist es wichtig, eine KI-Strategie für die Organisation zu entwickeln, um KI-Tools effizient und nachhaltig einzusetzen. Diese sollte allen Mitgliedern der Organisation zur Verfügung gestellt und in regelmäßigen Abständen aktualisiert werden. Die folgenden Themen und Reflexionsfragen sollten hierbei berücksichtigt werden.



**Ziele und Vision:** Es sollte ein klares Bild der Organisation im Umgang mit KI entwickelt werden und in die Gesamtstrategie der Organisation integriert werden.

- ✓ Welche Veränderungen und welche konkreten Ziele sollen durch die KI-Anwendungen erreicht werden?
- ✓ Welche Tätigkeitsbereiche und Aufgaben in der Kinder- und Jugendarbeit können und sollen durch KI unterstützt werden?
- ✓ Wo liegen die Grenzen des KI-Einsatzes?
- ✓ Wer bestimmt die Richtung der Nutzung von KI in der Sozialen Arbeit?
- ✓ Welche Personengruppen (Fachkräfte, Leitungsebene, Adressat:innen) profitieren wie von der Nutzung von KI?

**Gender und Diversity:** Bei der Entwicklung von Zielen und Visionen soll auch auf mögliche Diskriminierungspotenziale Rücksicht genommen werden. Bei regelbasierten Tools, die etwa bei der Diagnose oder Anamnese zum Einsatz kommen, liegen diese insbesondere in den zugrundeliegenden Datensätzen und Algorithmen. Bei generativer KI, die insbesondere zur Contenterstellung und Berichterstattung verwendet werden, sollte hierbei auf bspw. auf das Prompting geachtet werden.

- ✓ Welches Menschenbild liegt dem Einsatz von KI zugrunde? Welche Rolle spielen hier Gender und Diversity?
- ✓ Wie kann eine gerechte, inklusive Nutzung von KI in der Sozialen Arbeit sichergestellt werden?
- ✓ Welche KI-Tools kommen für welche Bereiche zum Einsatz und inwiefern werden durch KI-Tools Vorurteile und Stereotype reproduziert?
- ✓ Welche Methoden sollen für die Reflexion über Gender und Diversity verwendet werden (z.B. Human-in-the loop)?
- ✓ Inwiefern gibt es Mechanismen zur Meldung und Korrektur von Diskriminierungspotenzialen?

**Datenschutz und Datensicherheit:** Fragen des Datenschutzes und der Datensicherheit müssen geklärt und klare Richtlinien für den Umgang mit sensiblen Daten von Adressat:innen entwickelt werden, auch wenn es in Österreich derzeit noch wenig Judikatur zu diesem Thema gibt.

- ✓ Wie können Daten von Fachkräften und Adressat:innen bestmöglich geschützt werden?
- ✓ Wie können Daten sicher gesammelt, gespeichert und verarbeitet werden? Welche rechtlichen Rahmenbedingungen sind hier zu berücksichtigen (z.B. AI-Act)?
- ✓ Wie kann die Selbstbestimmung von Adressat:innen gewährleistet werden und wie werden sie über den Einsatz von KI-Systemen informiert?

**Haftungs- und Verantwortungsfragen:** Die Haftungsfrage bei Fehleinschätzungen durch KI muss geklärt werden, insbesondere bei generativer KI, deren Funktionsweise für Menschen oft eine Black Box darstellt. Da KI eine Technologie ohne Rechtspersönlichkeit ist, gibt es derzeit keine Gesetze, die KI direkt haftbar machen.

- ✓ Wer übernimmt die Verantwortung bei Fehlentscheidungen? Die Verfasser:innen von Prompts bzw. die Interpret:innen von KI-Ergebnissen oder die Organisation?
- ✓ Wo wird KI als Ideengeberin verwendet, in welchen Bereichen kann sie (teil)autonom agieren?

**Technologische Infrastruktur:** Eine wichtige Voraussetzung für die selbstverständliche und qualitätsvolle Nutzung KI-Tools im Arbeitsalltag ist eine zeitgemäße technische Ausstattung und IT-Infrastruktur. Das Hosting von generativen KI-Modellen auf eigenen Servern ist für Organisationen der Sozialen Arbeit viel zu kostenintensiv. Ähnliches gilt für die Entwicklung von eigenen regelbasierten Tools. Für den Bereich der generativen KI eignen sich daher Customised Tools, die mittels Fine Tuning an die Bedürfnisse der Organisation angepasst werden können. Bei regelbasierten Tools ist **XXXXXXXXXXXXXX**.

- ✓ Welche digitalen Plattformen, Software und KI-Tools werden für welche Tätigkeiten benötigt?
- ✓ Welche finanziellen und personellen Ressourcen sind notwendig, um die passende IT-Infrastruktur und praxistaugliche KI-Tools zu erwerben und aktuell zu halten?
- ✓ Wer entscheidet auf Basis welcher Bewertungskriterien (z.B. KI-Benchmarks) über die Auswahl der KI-Tools? Wer ist für das Fine Tuning von Customised Tools bzw. **XY** bei regelbasierten Tools verantwortlich?
- ✓ Wie soll eine Evaluierung von KI-Tools aussehen, um Halluzinationen, falschen Ergebnissen oder Diskriminierungen entgegenzuwirken (z.B. Human-in-the-loop)?
- ✓ Wie können Gestaltungs- und Austauschräume für transdisziplinäre Zusammenarbeiten im Umgang mit KI-Tools geschaffen werden?

**Digital / AI Literacies:** Der Umgang mit Technologien und KI-Tools erfordert Wissen und Fähigkeiten auf unterschiedlichen Ebenen, die es ermöglichen, diese zu bedienen und sich kritisch mit ihnen auseinanderzusetzen (s. Thema 3).

- ✓ Wie kann sichergestellt werden, dass Fachkräfte Wissen und Fähigkeiten für den reflektierten Einsatz von KI-Anwendungen erwerben können?
- ✓ Welche Fähigkeiten und welches Wissen benötigen Fachkräfte im Umgang mit KI?
- ✓ Welche Schulungs-, Weiterbildungs- und Supportformate sind hierfür sinnvoll?
- ✓ Wieviel individuelles Zeitbudget steht jeder Fachkraft zur Verfügung?
- ✓ Inwiefern ist es sinnvoll einzelne Fachkräfte zu Data / AI Stewards auszubilden?

**Evaluation, Aktualisierung und Kommunikation:** Da sich KI-Technologien rasch weiterentwickeln sollte die KI-Strategie in **regelmäßigen Abständen** evaluiert und aktualisiert werden. Darüber hinaus sollte sichergestellt werden, dass alle Fachkräfte über die KI-Strategie informiert sind und ihnen wichtige Änderungen kommuniziert werden.

- ✓ Wie wird sichergestellt, dass alle Fachkräfte über die KI-Strategie und der jeweils aktuellen Fassung informiert sind (z.B. via Intranet, KI Wiki)?
- ✓ Wer ist für die Evaluierung und Aktualisierung der KI-Strategie zuständig?
- ✓ In welchen zeitlichen Abständen und mit welchen Methoden soll die Evaluierung erfolgen?
- ✓ Wer ist für die Kommunikation der KI-Strategie bzw. von wichtigen Veränderungen verantwortlich?

### Thema 3: Erwerb von Digital / AI Literacies

Bevor Fachkräfte KI-Anwendungen in ihrer Arbeitspraxis einsetzen können, sollte eine Grundausbildung in Bezug auf künstliche Intelligenz erfolgen. Dies ist besonders im Feld der Kinder- und Jugendarbeit wesentlich, um auch die Adressat:innen in ihren Lebenswelten abholen und begleiten zu können.

Seit Februar 2025 verpflichtet der AI Act der Europäischen Union Organisationen außerdem dazu, sicherzustellen, dass ihre Mitarbeiter:innen kompetent im Umgang mit KI sind. So sollten auch Fachkräfte der Sozialen Arbeit realistisch einschätzen können, wozu KI in der Lage ist und wo hier die Grenzen liegen.



**Wissen vermitteln:** In Schulungen und Fortbildungen sollen Wissen vermittelt werden. Fachkräfte sollen lernen, wie generative KI und regelbasierte Tools funktionieren und für unterschiedliche Anwendungsbereiche effektiv genutzt werden können. Sie sollen außerdem über juristische Grundlagen informiert werden.

**Praxis:** Fachkräfte sollen verschiedener Tools ausprobieren und grundlegende Techniken für den Umgang mit KI-Tools (z.B. Prompting) erlernen. Hierzu gehört auch das gemeinsame Interpretieren und Bewerten von KI-Ergebnissen.

**Reflexion fördern:** Fachkräfte sollen für Potenziale und Schwächen von KI-Tools sensibilisiert werden. Sie müssen die Funktionsweise von KI-Tools verstehen, die Ergebnisse kritisch hinterfragen und die Grenzen der Technologie erkennen. Hierzu zählen auch Diskriminierungspotenziale von KI-Tools, Halluzinationen bei generativen KI-Tools, Mythen über KI und typische Mensch-Maschine-Interaktionen wie die Automatisierungsverzerrung. Sinnvoll wäre hier ein Szenario-basiertes Training, in dem Fachkräfte typische Fehlerfälle durchspielen.

**Unterstützungssysteme einrichten:** Neben einer Grundausbildung wünschen sich Fachkräfte Möglichkeiten für einen kontinuierlichen Erwerb von Digital / AI Literacies. Neben formalen Unterstützungssystemen (z.B. IT-Support oder Schulungen) ist insbesondere auch der informelle Austausch mit digital versierten Kolleg:innen oder Zeit für individuelles Ausprobieren wesentlich.

Zusammenfassend empfehlen wir folgende Reflexionsfragen für den Themenbereich Erwerb und Aktualisierung von Digital / AI Literacies von Fachkräften der Sozialen Arbeit:

- ✓ Welche Formen der Wissensvermittlung und Unterstützungssysteme sind möglich und sinnvoll? (Einschulungen, Fort- und Weiterbildungen, IT-Support, Sensibilisierungssysteme, Kolle-giale Supportsysteme)
- ✓ Wie können zeitliche Ressourcen zur Verfügung gestellt werden?
- ✓ Wie können informelle Lernsettings (z.B. selbstständiges Ausprobieren, Austausch mit Kol-leg:innen) im Arbeitsalltag für den Erwerb von Digital und AI Literacies ermöglicht werden?
- ✓ Wie kann die technische Reflexivität der Fachkräfte ermöglicht werden?
- ✓ Wie kann eine proaktive Auseinandersetzung mit Ängsten und Unsicherheiten angeregt wer-den?
- ✓ Wie kann die Hierarchie zwischen männlichen Softwareentwicklern und den vorwiegend weib-lichen Fachkräften der Sozialen Arbeit reflektiert werden?

---

Alle verwendeten Grafiken stammen von Julia Stubenböck ([Out of Habit Design](#)). Die Inhalte wurden gemeinsam mit dem [Digital Humanities Craft](#) entwickelt.

**Zitiervorschlag:** Susanne Sackl-Sharif, Sabine Klinger, Andrea Mayr & Esther Brossmann-Handler (2025). Reflexionsfragen für eine nachhaltige Implementierung von KI-Tools in Organisationen der Sozialen Arbeit. [URL](#)

