



Mit Künstlicher Intelligenz Handbücher erschließen

Das Institut für Qualitätsentwicklung und Gütesiegel in Kirche und Diakonie hat einen Chatbot entwickelt. Er soll dabei helfen, die Qualitätshandbücher der Diakonie zu erschließen.

Die Ausgangssituation für unser Projekt am Institut für Qualitätsentwicklung und Gütesiegel für Kirche und Diakonie (IQG) war klar. Unser Institut entwickelt Qualitätsgrundsätze für ein diakonisches Profil. Aber der bisherige Zugang zu unserem gesammelten Wissen ist heute nicht mehr zeitgemäß. Wir haben die Grundsätze aktuell in 14 Diakonie-Siegel-Rahmenhandbüchern gesammelt. Diese dienen als Leitfäden für die Entwicklung interner Qualitätsmanagementsysteme in kirchlich-diakonischen Einrichtungen, Organisationen und Unternehmen. Bisher standen die Handbücher ausschließlich als Papierordner sowie als digitale Downloads zur Verfügung.

Deshalb haben wir uns folgende Fragen gestellt: Wie können wir unser Angebot modernisieren, um den Bedürfnissen der immer digitaleren Arbeitswelt gerecht zu werden? Und wie können wir ein digitales Angebot entwickeln, das die Arbeit für die Nutzenden erleichtert und ansprechender macht?

Im Jahr 2022 konnten wir im Rahmen eines Digitalisierungsprojektes der Diakonie Deutschland Workshops durchführen, um die Bedürfnisse der Nutzenden zu ermitteln. Die Rückmeldungen zeigten klar: Wissen muss besser verfügbar sein. Es brauchte einen attraktiveren Zugang, moderne Funktionen wie Erklärvideos, Chatfunktionen oder vereinfachte Sprachversionen und die Möglichkeit, auch einzelne Kapitel statt ganzer Handbücher abzurufen.

Klare Zielgruppe

Das Digitalisierungsprojekt umfasst eine klar abgegrenzte Zielgruppe. Wir suchten nach einer digitalen Hilfe für Verantwortliche und Mitarbeitende des Qualitätsmanagements aller diakonischen Einrichtungen und Träger, die mit den Rahmenhandbüchern arbeiten. Bundesrahmenhandbücher gibt es für die zentralen Tätigkeitsfelder kirchlich-diakonischer Organisationen, Unternehmen und Werke. Dazu zählen etwa die Bereiche Arbeit und soziale Integration, Migrationsberatung und Flüchtlingshilfe sowie Schutz und Beratung vor häuslicher und sexualisierter Gewalt.

Unsere erste Idee war die Entwicklung eines Konfigurators, der es ermöglicht hätte, spezifische Inhalte der Rahmenhandbücher digital zusammenzustellen. Wir ließen einen Prototypen durch eine Agentur erstellen und testeten diesen mit potenziellen Nutzenden. Leider stellte sich heraus, dass die Kosten für eine individuelle IT-Programmierung und Pflege den Nutzen deutlich überstiegen. Die Planungen haben wir deshalb verworfen.

Zusätzlich wurde klar, dass eine attraktive Bereitstellung der Informationen und des Wissens notwendig ist, unabhängig von der zukünftigen Softwarelösung. Bisher wurde das Wissen über das Wissensportal der Diakonie zur Verfügung gestellt, welches die Diakonie aber in Zukunft nicht länger betreiben will. Daher wird aktuell für das IQG eine eigene Mikrosite im Rahmen der Diakonie-Homepage entwickelt. Ab

Januar 2025 werden dort umfassende Informationen zu den Rahmenhandbüchern zur Verfügung stehen, etwa in Form von Schulungs- und Beratungsangeboten, Erklärfilmen oder Flyern .

Neue Technologie nutzen

Schließlich kam uns die Idee, die aufkommende KI-Technologie zu nutzen. Während einer Klausurtagung im Jahr 2024 entstand der Gedanke, einen Chatbot zu entwickeln, der den Anforderungen der Nutzenden gerecht wird: schnelle und präzise Such- und Hilfefunktionen, einfache Sprache, Kurzfassungen und Umsetzungsbeispiele.

Wir starteten erste Tests auf der Oberfläche eines gängigen Chatbots und stellten fest, dass die intuitive Bedienung und die Qualität der Antworten vielversprechend waren. Nach einem umfassenden Vergleich verschiedener Anbieter entschieden wir uns schließlich für einen Dienst, der unseren Anforderungen am besten entsprach. Wichtig waren uns die Qualität der Antworten, ein spielerischer Zugang und die Möglichkeit, Arbeitshilfen zu generieren sowie Inhalte hochzuladen.

Im nächsten Schritt haben wir aus der Familie der Bundesrahmenhandbücher das Diakonie-Siegel ‚Kirchlich-diakonische Organisationen, Unternehmen und Werke‘ als Prototyp ausgewählt, da es sich generalistisch auf unterschiedlichste Arbeitsfelder bezieht. Wir haben die Inhalte schrittweise in Einzeldokumente eingegeben, um sicherzustellen, dass der Chatbot alle Abschnitte des Handbuchs in gleicher Weise berücksichtigt. Unser Datenschutzbeauftragter hat den Prozess von Anfang an begleitet, damit die Nutzung des Chatbots die Datenschutzbestimmungen erfüllt.

Vielversprechende Rückmeldungen

In einer ersten Testphase luden wir Nutzerinnen und Nutzer ein, den Chatbot zu testen und uns Feedback zu geben. Die Rückmeldungen waren vielversprechend. Viele empfanden die generierten Texte als hilfreich und die Antworten als relevant. Besonders lobten sie die intuitive Bedienung, die schnelle Verfügbarkeit von Informationen für Präsentationen und die Erleichterung bei der Bearbeitung von Fragen zum Qualitätsmanagement. Einige merkten jedoch an, dass die Antworten teils unspezifisch seien und über alle Handbücher hinweg verfügbar sein sollten, nicht nur für ein einzelnes Handbuch. Wir planen, die Testphase des Chatbot 2025 zu erweitern und ihn in die Website des IQG einzubinden.

Bei der Weiterentwicklung des Diakonie-Siegel-Chatbots bleibt der Datenschutz ein wichtiger Fokus. Der aktuelle Testlauf erfolgt über einen amerikanischen Anbieter, wobei entsprechende Datenschutzmaßnahmen implementiert wurden. Wir prüfen derzeit, wie wir den Diakonie-Siegel-Chatbot mit den Anforderungen des europäischen Datenschutzes weiterentwickeln können.

Herausforderungen für die Zukunft

Zudem stellt die Erweiterung des Chatbots um weiteres Wissen eine große Herausforderung dar. Es geht darum, zusätzliche Dokumente, wie zum Beispiel Umsetzungsbeispiele oder Fachtexte, und weitere Handbücher einzubinden. Dabei ist noch offen, ob es einen einzelnen, umfassenden Chatbot oder mehrere spezialisierte Chatbots geben wird, die jeweils auf einzelne Arbeitsfelder ausgerichtet sind. Ebenfalls relevant ist die Frage, ob und inwieweit eine Anbindung an das Internet sinnvoll ist.

Der Diakonie-Siegel-Chatbot hat das Potenzial, die Arbeit in kirchlich-diakonischen Einrichtungen für die entsprechende Zielgruppe nachhaltig zu erleichtern. Die intuitive Nutzung, die Bereitstellung von Wissen in leicht verständlicher Sprache und die Möglichkeit, Inhalte individuell abzurufen, machen ihn zu einem wertvollen Werkzeug für die Zukunft. Das Projekt wird mit Hilfe von Unterstützungsmitteln der Lückspirale finanziert.

Die Digitalisierung im kirchlich-diakonischen Umfeld ist bereits Realität, ist eine

große Chance und bleibt gleichzeitig eine ethische und datenschutzrechtliche Herausforderung. Der Chatbot ist ein Beispiel, wie innovative Lösungen neue Wege für bessere Qualität und Unterstützung schaffen können.

Annette Klede

ist Leiterin des Instituts für Qualitätsentwicklung und Gütesiegel in Kirche und Diakonie (IQG)

[iqq\(at\)diakonie.de](mailto:iqq(at)diakonie.de)

Weitere Informationen:

www.diakonie-iqq.de
