

# Sind unsere neuen Arbeitskolleg\*innen bald auch Chatbots?

Im vorliegenden Artikel wird der Einsatz von Algorithmen und Chatbots exemplarisch anhand von Ergebnissen aus dem Forschungsprojekt «Machine Learning und Algorithmen in der Sozialen Arbeit» und des Pilotprojekts «safety-for-refugees» vorgestellt und diskutiert.

Text: Judith Bühler, Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Meret Reiser, Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Departement Soziale Arbeit der ZHAW

Im August 2020 stoppte die österreichische Datenschutzbehörde den Testbetrieb eines Jobcenter-Algorithmus. Das Computerprogramm mit künstlicher Intelligenz (KI) bewertete die Chancen von arbeitssuchenden Personen auf dem Arbeitsmarkt nach bestimmten Kriterien und verband damit Unterstützungsleistungen zur Effizienzsteigerung. Laut Kritiker\*innen wurde dadurch die Diskriminierung von Menschen mit ohnehin geringeren Jobchancen gefördert, beispielsweise alleinerziehenden Müttern oder Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit (Fanta, 2020).

Die Ergebnisse des ZHAW-Forschungsprojektes «Machine Learning und Algorithmen in der Sozialen Arbeit» zeigen, dass Algorithmen mit und ohne KI bisher vor allem in den Handlungsfeldern Sozialhilfe, Kindeswohlschutz, Arbeitslosigkeit und Migration eingesetzt werden. In Europa betrifft dies vor allem Dänemark, Schweden, Est-

land und Österreich. Dies hat jedoch in den erwähnten Ländern zu wiederholter Kritik geführt, etwa weil die Entwicklung und der Kategorisierungsprozess der jeweiligen Algorithmen intransparent und nicht nachvollziehbar sind oder weil befürchtet wird – wie im vorherigen Beispiel des Jobcenter-Algorithmus –, dass der Einsatz von digitalen Systemen zu mehr Überwachung und Diskriminierung von Menschen in ohnehin prekären Situationen führen könnte (Lind, 2020).

## Chatbot EMA: Unterstützung ukrainischer Schutzsuchender

In der Schweiz sind Algorithmen in der Sozialen Arbeit wenig verbreitet, sie gewinnen jedoch mit der Integration von regelbasierten Systemen zunehmend an Bedeutung. Aus diesem Grund hat ein Team der ZHAW Soziale Arbeit und School of Engineering, im Rahmen



© Judith Bühler & Midjourney (prompt: social work and algorithm)



## Begriffsdefinitionen

*Algorithmen* bezeichnen eine Reihe von Schritten zur Problemlösung oder Automatisierung (Lenzen, 2020). Wenn dieses Regelwerk selbst Neues dazulernen kann, dann handelt es sich um künstliche Intelligenz (nachfolgend KI genannt).

Die *KI* umfasst Computertechnologien, die menschenähnliches Denken und Lernen simulieren, um Aufgaben zu erledigen (Steiner et al., 2022).

*Chatbots* sind sprach- oder textbasierte Programme, die menschenähnliche Dialoge ermöglichen. Dabei wird zwischen drei Arten von Chatbots unterschieden: den regelbasierten Chatbots, die auf vordefinierte Abläufe und Textbausteine zurückgreifen; den selbstlernenden Chatbots, die auf KI basieren und selbst Verknüpfungen und Querverweise herstellen können; und den hybriden Chatbots, die menschliche Arbeit und KI kombinieren, indem menschlicher Kontakt bei komplexen Anforderungen ermöglicht wird (Mehner, 2019)

des Pilotprojekts «safety-for-refugees» den regelbasierten, mehrsprachigen Chatbot EMA entwickelt. Mit EMA werden ukrainische Schutzsuchende im Kanton Zürich unterstützt.

Mit der Aktivierung des Schutzstatus S im März 2022 für ukrainische Geflüchtete sah sich die Schweiz erstmals mit einer grossen Gruppe von Schutzsuchenden konfrontiert, die ohne staatliche Begleitung in privaten Gastfamilien untergebracht sind und mit Erlangung des S-Status arbeiten dürfen. Mit dieser Situation gingen Risiken für diese Menschen in den Bereichen «Wohnen» und «Arbeiten» einher, weshalb eine niederschwellige Informations- und Beratungsmöglichkeit für Betroffene nötig wurde.

Das Projekt, das von der Digitalisierungsinitiative der Zürcher Hochschulen (DIZH) finanziert wird, bündelt die bislang über verschiedene Quellen verteilten, fragmentierten Informationen im Internet in eine einfache Verfügbarkeit in Form eines Chatbots mit Fragen und Antworten. Dieser Ansatz soll es den Schutzsuchenden erleichtern, sich in sensiblen Themenbereichen zu orientieren und dadurch Klarheit über die Rahmenbedingungen zu gewinnen. Neben der niederschweligen Informationsfunktion übernimmt EMA eine mehrsprachige Triagefunktion und vermittelt an individuelle Beratungsangebote. Nicht zuletzt bietet der Chatbot die Möglichkeit, Unrechtserfahrungen zu melden. Mit diesen verschiedenen Funktionen verwaltet der Chatbot die Schnittstellen zwischen Informationsvermittlung und Opferberatung für Schutzsuchende.

Bei der Erstellung dieses Textes war der EMA rund vier Wochen live. Die ersten Erfahrungen zeigen, dass der Chatbot sowohl bei Fachpersonen wie auch bei ukrainischen Schutzsuchenden mit über 400 Zugriffen auf reges Interesse stösst. Bei den eingegangenen Meldungen steht die Suche nach Wohnraum und Arbeit sowie allgemeine Informationsanfragen, beispielsweise «Arbeit finden», «Sozialhilfeformular ausfüllen» oder «eigene Wohnung suchen», im Vordergrund. Einige Nutzer\*innen berichten von Problemen, Streitigkeiten oder Unrechtserfahrungen bis zu physischer Gewalt im Wohnumfeld. In rund einer Handvoll komplexer Fälle mit verschiedenen Problemlagen wurden die Nutzenden des Chatbots zusätzlich von Studierenden per Mail beraten. Mit zunehmender Bekanntheit von EMA ist ein Anstieg der Anfragen, welche aufgrund der Komplexität nicht vom Chatbot beantwortet werden können, zu erwarten.

Der Chatbot EMA befindet sich in der Pilotphase bis Anfang Juli 2023. Diese Testphase wird danach ausgewertet, um mögliche Entwicklungsschritte zu planen und Empfehlungen für eine zukünftige Nutzung an die verschiedenen Akteur\*innen im Integrationsbereich zu machen. Denkbar sind Erweiterungen auf verschiedene sowie keinen Aufenthaltsstatus, weitere Themenbereiche, zusätzliche Kantone oder eine Entwicklung auf andere Anwendungsgebiete, beispielsweise zur Qualitätssicherung und Wissensmanagement für Sozialarbeitende in Beratungstätigkeiten.

Die ersten Ergebnisse zeigen, dass regelbasierte, anonyme Chatbots in Ergänzung zur Sozialberatung grosse Chancen für die Adressat\*innen der Sozialen Arbeit bieten können. Gleichzeitig erahnt man bereits die Grenzen dieser Systeme und der digitalen Beratung: Es stellt sich die Frage, wie viel Komplexität digital zuverlässig verarbei-

tet werden kann, um eine zufriedenstellende Dienstleistung für Adressat\*innen und Sozialarbeitende gewährleisten zu können.

### Digitalisierung als Chance für vertiefte Diskussionen

Der Einsatz von Algorithmen im Sozialbereich ist anspruchsvoll: Das Beispiel aus Österreich zeigt, dass Algorithmen Stigmatisierung und Benachteiligung verstärken können, und die ersten Ergebnisse des Chatbot-Projekts «EMA» weisen auf die Grenzen der Möglichkeiten in den komplexen Themenfeldern der Sozialen Arbeit hin. Dabei ist zu beachten, dass die algorithmischen Systeme in der Sozialen Arbeit aus einer Mischung von politischen, ökonomischen sowie fachlichen Anforderungen gebaut werden (vgl. Kreideweis, 2020, S. 129). Sie basieren als von Menschen gemachte Systeme auf kulturell verankerten und unter anderem stigmatisierenden Werthaltungen und Strukturen. Damit veranschaulichen sie lange bestehende Diskriminierungsmuster und machen sie bearbeitbar. Und hier ist die Soziale Arbeit gefragt, sich fachlich im Sinne der Adressat\*innen am Entwicklungsprozess solcher Systeme zu beteiligen, um fachlichen und menschlichen Anforderungen Priorität zu verleihen. •

### Literatur

- Eser Davolio, M., Kunz Martin, C., Meier, G., & Adili, K. (2021). Online-Gesprächssettings in der Sozialberatung in Zeiten des Social Distancing: Eine Bilanz. 41.
- Fanta, A. (2020). Datenschutzbehörde stoppt Jobcenter-Algorithmus. Netzpolitik. Verfügbar unter: [netzpolitik.org/2020/oesterreich-ams-datenschutzbehoerde-stoppt-jobcenter-algorithmus/](https://netzpolitik.org/2020/oesterreich-ams-datenschutzbehoerde-stoppt-jobcenter-algorithmus/).
- Hoose, F., Schneiders, K., Schönauer, A. (2021). Von Robotern und Smartphones. Stand und Akzeptanz der Digitalisierung im Sozialsektor. In Wunder, M. (Hrsg.), Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. (S. 97-107). Bad Heilbrunn: Verlag Julius Kinkhardt.
- Kreideweis, H. (2020). Sozialinformatik. Digitaler Wandel und IT-Einsatz in sozialen Organisationen. (3. Aufl.). Baden-Baden: Nomos.
- Lenzen, M. (2020). Künstliche Intelligenz. Fakten, Chancen, Risiken. München: C.H. Beck.
- Lind, K. (2020). Central authorities slow to react as Sweden's cities embrace automation of welfare management. AlgorithmWatch. Verfügbar unter: [algorithmwatch.org/en/trelleborg-sweden-algorithm/](https://algorithmwatch.org/en/trelleborg-sweden-algorithm/).
- Mehner, M. (2019). Exkurs: Marketing und Service Automation mit Chatbots. In Matthias Mehner (Hrsg.), Messenger Marketing. (S. 145-168). Wiesbaden: Springer Gabler.
- Steiner, O., Tschopp, D. (2022). Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit. Sozial Extra 46, 466-471.

### Hinweise

Unterstützt wurden die Autorinnen dieses Textes bei Formulierungen, Satzstellung und Verständlichkeit von ChatGPT.