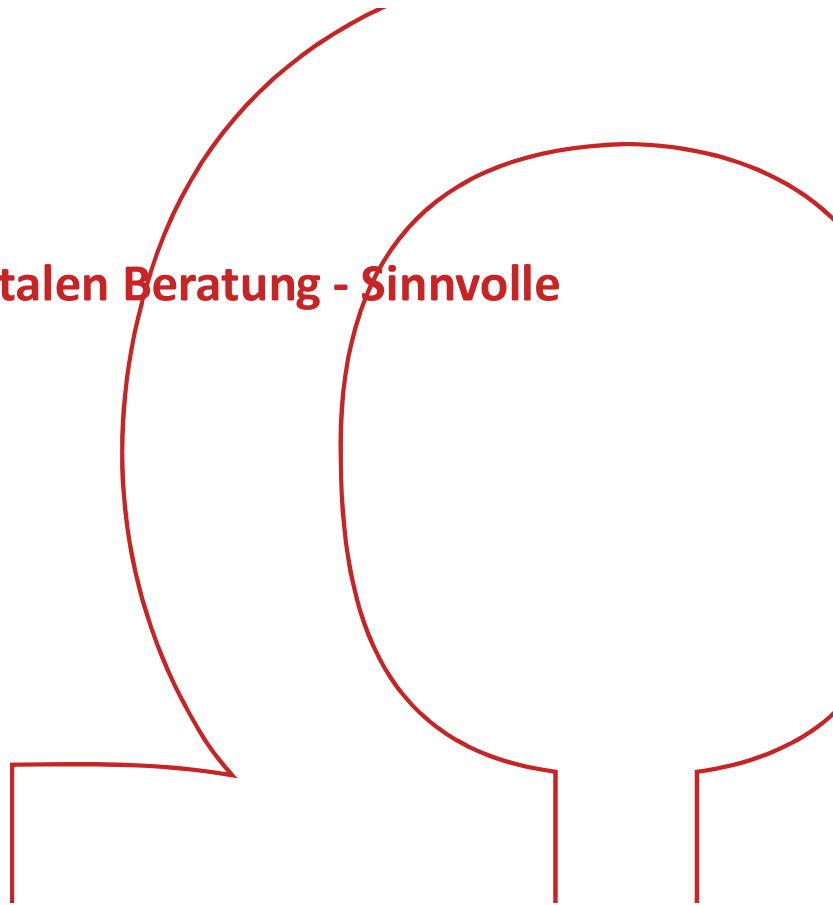


KI als Assistenzsystem in der digitalen Beratung - Sinnvolle

Unterstützung für Fachkräfte?

Robert Lehmann, 05.12.2025

Wissenschaftliche Tagung des Fachverbandes
Glücksspielsucht e.V.



- KI in der Beratung
- Projekt KIA:
 - Ziel und Aufbau
 - Ergebnisse aus den Interviews
 - Ergebnisse aus den Testungen
- Einblick in eb.IBA
- Diskussion



Abbildung: KI-generiert mit DALL.E

ohm

KI in der Beratung



KI als Chatbot

- SuchtGPT



KI als „Sparringpartner“ und zur Unterstützung in der Lehre

- Virtueller Klient (ViKI)



KI als „Assistenz“

- KIA
- KIESA

KIA: KI gestützte Assistenz in der psychosozialen Beratung

Projektleitung:

Prof. Dr. Robert Lehmann (SW), Prof. Dr. Jens Albrecht (IN)

Projektlaufzeit: 2023-2025



ohm

KI in der Onlineberatung

KI-Assistenten könnten künftig in der Beratungspraxis...

- die Analyse von Beratungsanfragen in Echtzeit unterstützen
- Berater*innen spezifische methodische und sachverhaltsbezogene Hinweise bereitstellen
- Berater*innen bei der Formulierung von Beratungsantworten unterstützen

ohm

Zielsetzung

- Am Ende des Projekts liegt ein **prototypisches Tool** vor, das Fachkräfte in der psychosozialen Beratung nachhaltig unterstützt und dessen positive Wirkung auf Beratende und den Beratungsverlauf empirisch belegt ist.
- Auf Basis der Projektergebnisse wird ein **Leitfaden** zum gemeinwohlorientierten Einsatz von KI-Systemen in der psychosozialen Beratung entwickelt.
- Die umfangreichen ethischen Abwägungen sind in einem **Ethikmanual** aufbereitet, das speziell für Organisationen konzipiert ist, die den gemeinwohlorientierten KI-Einsatz anstreben.

Zentrale Aspekte im Entwicklungsprozess

Interdisziplinär & in
Zusammenarbeit mit
Praktiker*innen der
bke-Onlineberatung

Vorbefragung der
Beratenden

Iterativer Prozess,
fortlaufende
Anpassungen durch
Testergebnisse

Drei Testphasen im
Projekt: Usability-
Testungen,
Test szenarien
Testeinsatz in der
Beratung

Projektaufbau

(2023-2025)

Bedarfserhebung

Literatur- und Marktanalyse
Leitfadengestützte Interviews mit
Fachkräften der Onlineberatung
(n=18)

Daten und Modelle

Aufbau eines Trainingsdatensatzes (4
Säulen)
Aufbau eines Modells zur
Datenspende
Vergleichsanalysen und Training von
KI-Modellen

Entwicklung des Prototypen

Usability-Testungen (n=7)
Testungen im Rollenspiel mit
virtuellen Klienten und
Tagebuchstudie (n=12)
Testungen im Rollenspiel auf Basis
von Fallvignetten unterschiedlicher
Handlungsfelder (n = 25+)

Ethikmanual und Leitfaden

Weitere Publikationen und
Einbindung der Ergebnisse in den
Fachdiskurs

Stieler, M., Berger, J. & Lehmann, R. (2025): Technologische Innovation in der psychosozialen Onlineberatung: Eine praxisorientierte Perspektive auf die Anwendung von Künstlicher Intelligenz. In: Späte, J.; Endter, C.; Stix, D.C.; Krauskop, K. (Hrsg.): *#GesellschaftBilden im Digitalzeitalter. Perspektiven Sozialer Arbeit auf technologische Herausforderungen*. Münster/ New York.

Ergebnisse aus den Interviews








„Es werden sich viele Dinge ändern. Ich habe das Gefühl, da wird eine Tür aufgemacht und man weiß nicht so genau, was dahintersteckt.“ (B9)

„Wie soll das gehen? Was soll das werden? Was ist das überhaupt? (...) Und dann kam so die Idee. Naja, vielleicht kann sich dadurch ja auch was optimieren. Vereinfachen.“ (B12)

„Also Interesse ist der erste Impuls, was ist da möglich. Ehm, der zweite Impuls ist das Risiko (lacht).“ (B15)

„Ein Spannungsfeld zwischen super hilfreich und mein Arbeitsplatz wird ersetzt.“ (B17)

Ergebnisse aus den Interviews

- Individualisierte Benutzeroberfläche  **Bereitstellung themenbezogener Informationen** (in 14 Interviews)
- Menschliche Autonomie  **Zusammenfassungen und Aufbereitung von Beratungen** (in 9 Interviews)
- Fachliche Kontrolle  **Bereitstellung methodischer Hinweise** (in 8 Interviews)
- Datensicherheit  **Hypothesenassistenz** (in 7 Interviews)
- Transparenz
- Reflexion der Nutzung  **Analyse von blinden Flecken/Stereotypen** (in 5 Interviews)



Testeinsatz in der Beratung: Einblicke

Der Prototyp wurde vom 05.05.–30.05.2025 getestet (auch wochenweise Teilnahme möglich)

Forschungsdesign:

- **Rollenspiel:** Simulation realer Beratungssituationen in der Mailberatung
- **Sampling Tester*innen:**
 - Fachkräfte der bke-Onlineberatung
 - Fachkräfte der Onlineberatung digisucht
 - Absolventen des OHM-Zertifikatskurses „Onlineberatung“
- **Ratsuchende Personen:**
 - Studentische Mitarbeitende und Projektmitarbeiterinnen, die anhand von Fallvignetten authentische Beratungsverläufe simulieren
- **Feedback:** Fragebogen zum Abschluss (ca. 30 Min.)

ohm

Mehrwert: Offene Rückmeldungen

Unterstützung bei Unsicherheit

„Es ist super. Wenn man mal steckenbleiben sollte, hilft es einem sich zurechtzufinden.“

Einarbeitung

„Insbesondere für neue Kolleg:innen hilft es bei der Einarbeitung“

Effizienzsteigerung

„Durch die KIA kann ich eindeutig Zeit für die Planung und Reflexion der Beratungen einsparen.“

Methodische & inhaltliche Impulse

„Mir gefallen auch die Vorschläge zu Hypothesen und methodischen Hinweisen. Sie können das eigene Denken um Interventionsvorschläge erweitern.“

ohm

Fazit

Insgesamt überwiegend positives Fazit mit differenziertem Feedback

- Die Mehrheit der Rückmeldungen bewertet die KI-Funktionalität grundsätzlich als hilfreich und unterstützend – insbesondere durch:
 - praxisnahe Impulse (z. B. bei Hypothesen, methodischen Hinweise) &
 - selbstbestimmte Nutzungsmöglichkeit

Schwerpunkte negativer Rückmeldungen:

- Usability & technische Probleme
- Inhaltliche Schwächen/Halluzinationen: Ungenaue Zuordnungen, erfundene Angaben (z. B. Alter), nicht nachvollziehbare KI-Schlüsse, Fachliche Fehler bzw. fehlendes Fachwissen

Funktionen mit besonderem Entwicklungsbedarf:

- Sozialer Netzwerkgraph (SNG): fehlerhafte Darstellungen und fehlende Aktualisierungen
- Methodische Hinweise & Hypothesen: Werden als hilfreich empfunden, aber fachlich nicht immer anschlussfähig

ohm

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Institut für E-Beratung

TH Nürnberg Georg Simon Ohm
Keßlerplatz 12
Tel.: 0911/5880-2580
info@e-beratungsinstitut.de
www.e-beratungsinstitut.de