

Künstliche Intelligenz in der aufsuchenden Beratungsarbeit

Erprobung externer und Entwicklung eigener KI-Anwendungen im Digital Streetwork-Ansatz

Technologische Entwicklungen haben in den letzten Jahren tiefgreifende gesellschaftliche Veränderungen verursacht. Die Entstehung und Verbreitung Sozialer Medien hat die Bildung herkunftssprachiger Communities von Zugewanderten erleichtert und den innovativen Ansatz des „Digital Streetwork“ ermöglicht. Diese Entwicklungen schreiten mit wachsender Geschwindigkeit voran, aktuell vor allem im Bereich der Künstlichen Intelligenz (KI)¹.

Mit dem Modellprojekt „CADS – Community Advisors – Digital Streetwork für EU-Beschäftigte in Deutschland“ (im Folgenden: CADS) wird der in den vergangenen Jahren erfolgreich für die Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer bei der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration zugleich Beauftragte der Bundesregierung für Antirassismus konzeptionierte, einzigartige Ansatz der aufsuchenden Beratung und Information – „Digital Streetwork“ – von EU-Arbeitnehmenden und -Arbeitsuchenden in den Sozialen Medien weiterentwickelt. Die Ergebnisse der im Jahr 2022 durchgeführten externen Evaluation für das

¹ Vgl. das „Gutachten über die Einsatzmöglichkeiten von Künstlicher-Intelligenz-Software in aufsuchenden, digitalen Angeboten der Migrationsberatung“, Dezember 2021, abrufbar unter: <https://minor-kontor.de/kuenstliche-intelligenz-in-der-migrationsberatung>, [zuletzt aufgerufen am 21.08.2024].

Die Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration zugleich Beauftragte der Bundesregierung für Antirassismus hat die Aufgabe, EU-Zugewanderte bei der Wahrnehmung der Rechte, die ihnen im Rahmen der Arbeitnehmerfreizügigkeit in Deutschland zustehen, zu unterstützen. Sie fördert das Projekt CADS – Community Advisors – Digital Streetwork für EU-Beschäftigte in Deutschland, das von Minor – Digital durchgeführt wird.



Vorgängerprojekt „Migrationsberatung 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“² zeigt die Einzigartigkeit dieses Ansatzes und unterstreicht die innovative Natur und die Wirksamkeit der aufsuchenden Beratungsarbeit.

Obwohl sich die grundlegenden Bedarfe der Online-Communities, sowie die Kommunikationsart und -orte in den letzten Jahren kaum verändert haben, hat sich der Digital Streetwork-Ansatz durch kontinuierlichen Methodenausbau erheblich fortentwickelt.

Neben der täglichen Beratungs- und Informationsarbeit stellt die Erprobung externer Technologien und die Entwicklung eigener KI-Systeme einen Arbeitsbereich des Modellprojektes dar, um technische Innovationen für den aufsuchenden Beratungsansatz nutzbar zu machen.

Bei der Erprobung stellen sich vor allem Fragen nach der Nutzbarkeit von KI-Anwendungen – sowohl von öffentlich zugänglichen, also externen, als auch eigens entwickelten Inhouse-KI-Systemen. Welche Chancen bieten die Anwendungen und wie können sie effektiv in die Projektarbeit eines Digital Streetwork-Projektes eingebunden werden? Daneben werden mögliche Risiken beim Einsatz für die Ratsuchenden und die Projektmitarbeitenden untersucht und berücksichtigt. In diesem Bericht werden diese und weitere Fragen zum Einsatz von technischen Innovationen in der aufsuchenden digitalen Beratungsarbeit adressiert. Dabei wird der Ablauf der Erprobung gemäß den im Projekt festgelegten Methoden und die praktische Umsetzung dargestellt.

Erprobung und Bewertung von externen KI-Anwendungen im Kontext aufsuchender Beratungsarbeit

Die Erprobung externer KI-Anwendungen und Chatbots wurde unter dem Gesichtspunkt der kontinuierlichen Bemühungen zur Verbesserung der Beratungsqualität für Ratsuchende und der Effizienz für die Projektmitarbeitenden durchgeführt. Ziel dieser ersten Erprobung war es, die Nutzbarkeit von KI-Anwendungen und deren Grenzen bei der aufsuchenden und rechtlich geprüften Beratungs- und Informationsarbeit zu evaluieren.

KI-Anwendung und ihre Nutzbarkeit

KI-Anwendungen sind Softwarelösungen, die künstliche Intelligenz nutzen, um verschiedene Aufgaben zu erfüllen. Diese Anwendungen können mithilfe maschinellen Lernens Muster erkennen oder darauf basierend Entscheidungen treffen. Ihr primäres Ziel ist die Automatisierung komplexerer Aufgaben, die mit regelbasierten Ansätzen einen hohen Entwicklungsaufwand erfordern oder nur unzureichend adressiert werden. KI-Chatbots sind KI-Anwendungen, die über eine zumeist textbasierte Schnittstelle mit Nutzenden interagieren. In der Regel nutzen diese Anwendungen künstliche neuronale Netze im Prozess der Antwortgenerierung. Sie können Fragen beantworten und Informationen bereitstellen. Im Vergleich zu regelbasierten

² Vgl. Kurzbericht „Ergebnisse der externen Evaluation von MB 4.0“, März 2023, abrufbar unter: <https://minor-kontor.de/kurzbericht-zur-externen-evaluation-von-mb-4-0/>, [zuletzt aufgerufen am 21.08.2024].

Alternativen sind KI-Chatbots mitunter weit überlegen. In zunehmendem Maße werden auch andere Eingabeformate, wie bspw. Bild- und Audiodateien verarbeitet.

Die Einführung von KI-Anwendungen und KI-Chatbots in der Beratungsarbeit birgt sowohl Chancen als auch Risiken. Eine kritische Betrachtung der Einsatzmöglichkeiten hinsichtlich ethischer und rechtlicher Implikationen und der damit verbundenen Konsequenzen ist daher unerlässlich.

KI-Anwendungen können Ratsuchende durch automatisierte Antworten und Informationen unterstützen. Sie können erste Orientierungshilfen bieten und teilweise einfache Fragen hinsichtlich der Arbeitsmarktintegration von EU-Arbeitssuchenden beantworten. Dies hat das Potenzial, die Projektmitarbeitenden erheblich zu entlasten und ihnen mehr Zeit für komplexere Fälle zu verschaffen. Allerdings besteht die Gefahr, dass diese automatisierten Antworten nicht immer die notwendige juristische Tiefe und Präzision aufweisen. Falsch oder ungenau beantwortete Fragen könnten zu Missverständnissen führen und im schlimmsten Fall zu rechtlichen Nachteilen für die Ratsuchenden.

KI-gestützte Übersetzungsprogramme können Beratenden helfen, Sprachbarrieren zu überwinden und die Kommunikation mit Ratsuchenden, die unterschiedliche Erstsprachen sprechen, zu erleichtern. Dies ist besonders in mehrsprachigen Beratungskontexten von großem Vorteil. Allerdings sind maschinelle Übersetzungen nicht immer perfekt und können kulturelle Nuancen oder juristische Feinheiten übersehen. Dies könnte dazu führen, dass wichtige Details in der Beratung verloren gehen oder missverstanden werden.

Chatbots sind in der Lage, den Ratsuchenden richtige Unterstützungsstellen zu nennen. Sie können erkennen, ob eine Anfrage spezifische Expertise erfordert, und die Ratsuchenden gezielt zu spezialisierten Beratungsstellen oder weiterführenden Informationsquellenleiten. Hingegen besteht das Risiko, dass der Chatbot in komplexen Fällen nicht immer passgenaue Verweispfehlungen gibt, was zu Verzögerungen, ineffektiven Beratungen und Überlastung der Beratungsstellen führen kann.

Erprobung

„Guten Abend! Ich ziehe zurück nach Griechenland und werde einen Antrag auf Übertragung von Arbeitslosengeld stellen. Weiß jemand, welche Unterlagen ich dafür brauche? Danke!“



Guten Abend! Wenn du nach Griechenland ziehst und dort Arbeitslosengeld aus einem anderen EU-Land beziehen möchtest, kannst du das mit dem sogenannten Formular U2 (ehemals E303) tun. Hier sind die Schritte und die Unterlagen, die du in der Regel benötigst:

1. Antrag auf Übertragung von Arbeitslosengeld (Formular U2):

- **Formular U2:** Du musst bei deiner Arbeitsagentur in Deutschland das Formular U2 beantragen. Es ermöglicht dir, dein deutsches Arbeitslosengeld für eine gewisse Zeit im Ausland zu beziehen.

2. Persönliche Unterlagen:

- **Personalausweis oder Reisepass:** Zur Identifikation.
- **Meldebescheinigung:** Nachweis deines Wohnsitzes in Griechenland (wenn bereits vorhanden).
- **Nachweis über die Anmeldung bei der Arbeitsagentur in Griechenland:** Du musst dich innerhalb von 7 Tagen nach deiner Ankunft in Griechenland beim örtlichen Arbeitsamt (OAED) melden.

3. Nachweis über deine Arbeitslosigkeit:

- **Arbeitsbescheinigungen:** Von deinem letzten Arbeitgeber, die belegen, dass du arbeitslos bist.
- **Bewilligungsbescheid für Arbeitslosengeld:** Bescheid über die Höhe und Dauer deines Arbeitslosengeldes in Deutschland.

4. Weitere wichtige Dokumente:

- **Krankenversicherung:** Nachweis über deine Krankenversicherung, um sicherzustellen, dass du im Ausland versichert bist.
- **Lebenslauf:** Aktueller Lebenslauf, den du bei der Arbeitsagentur in Griechenland vorlegen kannst.

Es ist ratsam, die Unterlagen im Original sowie in Kopie mitzunehmen. Zudem solltest du bei der deutschen Arbeitsagentur direkt nachfragen, ob es spezifische Anforderungen oder zusätzliche Dokumente gibt, die in deinem Fall benötigt werden.

Viel Erfolg bei deinem Umzug nach Griechenland!



Sende eine Nachricht an ChatGPT



Abbildung 1: Anonymisierte Frage, Beispiel ChatGPT

Stand August 2024, Quelle: eigene Darstellung © Minor – Digital

Die Erprobung wurde mit den drei größten kommerziellen KI-Anbietenden Gemini (Google), Copilot (Microsoft) und ChatGPT (OpenAI) durchgeführt. Die Community Advisors stellten anonymisierte Fragen aus ihrer Beratungsarbeit an die ausgewählten KI-Anwendungen. Die Fragen umfassten typische Beratungssituationen aus der aufsuchenden Beratungsarbeit in den Sozialen Medien von Zugewanderten und Zuwanderungsinteressierten und deckten ein breites Spektrum arbeits- und sozialrechtlicher Themen ab.

Die Antworten wurden dokumentiert und anschließend, durch explizites Nachfragen ergänzt, um die Tiefe und Genauigkeit der Antworten weiter zu testen. Die endgültigen Antworten der KI-Tools wurden von den Volljuristinnen des CADS-Teams überprüft und bewertet. Dabei lag der Fokus auf juristischer Genauigkeit, inhaltlicher Richtigkeit und der praktischen Nutzbarkeit der Antworten für die Ratsuchenden.

Im Folgenden wird beispielhaft die Antwort der KI-Anwendung ChatGPT (siehe Abbildung 1) ausgewertet. Dabei wollte die ratsuchende Person wissen, welche Unterlagen für den Transfer von Arbeitslosengeld in einen anderen EU-Mitgliedsstaat erforderlich sind.

Bewertung

Bei der Bewertung der Antworten fällt auf, dass sie strukturiert, vollständig und überzeugend wirken. Es wird über verschiedene Aspekte der Übertragung des Arbeitslosengeldes informiert.

Bei einer Erprobung mit den Projektmitarbeitenden wurden die Antworten sowohl nach dem ersten Lesen als auch nach der inhaltlichen Prüfung mit Schulnoten von 1 (sehr gut) – 6 (ungenügend) bewertet. Die Schulnoten nach dem ersten Eindruck fielen um einiges besser aus als

die Schulnoten, die nach der inhaltlichen Überprüfung vergeben wurden. Vor allem aus einer laienhaften Perspektive scheinen die Antworten glaubhaft und überzeugend: Sie sind verständlich, strukturiert und wirken inhaltlich vollständig. Außerdem sind die Antworten empathisch.

Juristische Bewertung

Bei einer eingehenden juristischen Bewertung zeigt sich allerdings, dass die Antworten sehr allgemein formuliert sind. Da die aufsuchende Beratungs- und Informationsarbeit grundsätzlich nur eine Orientierungs- und Verweisberatung darstellt, soll zwar gerade keine Beratung im Einzelfall durchgeführt werden. Nichtsdestotrotz sind Informationen mit konkret individuellem Bezug für Ratsuchende notwendig, um Orientierung zu bieten. Rechtliche Zusammenhänge müssen prägnant, aber vollständig dargestellt werden.

Die Antwort entspricht nicht den Anforderungen an die aufsuchende Beratungsarbeit. Auf relevante rechtliche Implikationen wird nicht oder nur unzureichend eingegangen. Das Verfahren der Übertragung wird nicht ausreichend erklärt und Rechtsbegriffe (Mitnahmezeitraum, Wartefrist, Anwartschaftszeit, Bewilligungsbescheid) werden zumeist nicht erwähnt, geschweige denn erklärt.

Bewertung für die Nutzung von Ratsuchenden

Neben einem ersten rechtlichen Überblick (Orientierung) ist Ziel der aufsuchenden Beratungs- und Informationsarbeit, den Ratsuchenden Handlungsoptionen zu vermitteln. Es sollen weiterführende Möglichkeiten, wie beispielsweise das Aufsuchen einer Präsenzberatungsstelle aufgezeigt werden. Auch diesem Ziel wird die Antwort der KI-Anwendungen nicht gerecht. Es werden keine konkreten Angaben dazu gemacht, ob und wenn ja, wie Beratungsstellen online gesucht werden können. Es erfolgt keine Verlinkung auf das genannte U2-Dokument oder auf weiterführende Informationen der Bundesagentur für Arbeit (BA).

Gesamtbewertung

Insgesamt fällt bei diesem Beispiel – wie auch bei anderen getesteten Beispielen – auf, dass die Antworten auf die Lesenden vertrauenserweckend und umfassend wirken. Tatsächlich sind diese indes kaum praktisch nutzbar und genügen in Bezug auf die Frage, wie weit eine Person mit den zur Verfügung gestellten Informationen konkret kommt, nicht. Sie können lediglich eine erste sehr allgemeine Orientierung geben. Problematisch wird es, sobald juristische Auslegungen für die Bewertung von (Rechts)Fragen und zur spezifischeren Orientierung sowie für konkrete Handlungsoptionen erforderlich sind.

Entwicklung eigener KI-Anwendungen

Durch die Erprobung externer KI-Anwendungen zeigten sich die Schwachpunkte bei deren Nutzung für die projektrelevanten Fragestellungen. Es stellte sich die Notwendigkeit heraus, eigene hoch spezialisierte KI-Anwendungen für die Beratungs- und Informationsarbeit zu entwickeln, welche auf die Zwecke der Arbeit und die Bedarfe der Ratsuchenden und Projektmitarbeitenden angepasst sind. Ziel ist es, durch die Nutzung dieser Innovationen die Qualität der Beratungs- und Informationsarbeit zu verbessern und Arbeitsprozesse effizienter zu gestalten.

Für CADS stellte sich die Frage, wie innovative Technologien für die konkrete Arbeit nutzbar gemacht werden können. Hieraus entstand die Idee einer Programmsuite, welche die bisher bereits eingesetzten technischen Anwendungen mit neuen Anwendungen auf Grundlage generativer KI-Systeme ergänzt.

Daraufhin wurde der erste Prototyp der Programmsuite „Lateris“ (Legal Assistance Tool for Efficient and Rapid Immigrant Support) programmiert. Lateris ist eine von Minor – Digital entwickelte Software-Suite, die den kompletten Beratungsprozess von nach Deutschland Zugewanderten und zuwanderungsinteressierten Menschen mithilfe von künstlicher Intelligenz optimiert. Die Anwendung hat Zugriff auf die Datensätzen der Vorgängerprojekte und der laufenden Projektarbeit. Darüber hinaus speist sie sich auch aus den durch die Volljuristinnen des Projektes erstellten Definitionen der ca. 230 Beratungsthemen.

Die Programmsuite besteht aus sechs Modulen, welche im Folgenden dargestellt werden.

Lateris-Programmsuite

Die Einführung der Lateris-Programmsuite markiert einen bedeutenden Fortschritt bei der Nutzarmachung technischer Innovationen für die Beratungs- und Informationsarbeit des Modellprojektes CADS. Durch die Implementierung einer strukturierten Beratungsdokumentation und die Nutzung fortschrittlicher Softwarelösungen wird der Beratungsprozess optimiert und effizienter gestaltet und die Qualität der Antworten verbessert. Lateris ist eine umfassende Programmsuite, die etablierte und neue Anwendungen bündelt. Bis auf die Beratungsdokumentation und die Fallsuchmaschine (Beta-Phase) befinden sich sämtliche Anwendungen als Software-Prototyp in der Alpha-Testphase.

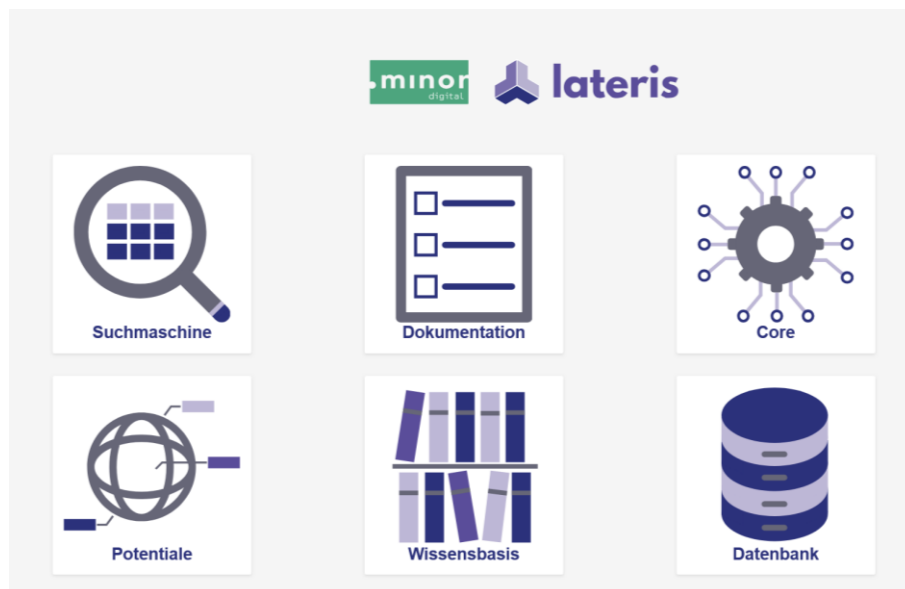


Abbildung 2: Lateris Hub, Übersicht aller Anwendungen

Stand August 2024, Quelle: eigene Darstellung © Minor – Digital

Dokumentation und Datenbank

Ein zentraler Bestandteil des Beratungsprozesses ist die Dokumentation anonymisierter Beratungsfälle, die bereits seit Projektbeginn in der Beratungsarbeit etabliert ist. Die

anonymisierten Daten werden in eine sichere Datenbank eingespeist und stehen unmittelbar den Programmen von Lateris zur Verfügung. Die Daten werden jedoch primär für quantitative Analysen der bisherigen Beratungsarbeit genutzt, um die Beratungsqualität kontinuierlich zu verbessern.

Wissensbasis

Die Wissensbasis ist ein internes, kollaboratives Informationssystem. Es ist der zentrale Wissensstandort und dient der Wissensvermittlung, dem Wissensaustausch und der Wissensbewahrung. Es soll den Projektbeteiligten ermöglichen, schnell und niedrigschwellig auf Informationen zu Beratungsinhalten und Methodik zugreifen zu können. Durch die Wissensbasis werden verschiedene Strukturen der Wissensvermittlung vereinheitlicht und zentralisiert. Sie ersetzt eine Vielzahl bestehender Dokumentationsformen und Arbeitsprozesse bei der Qualitätssicherung innerhalb der Projektarbeit und stellt eine komprimierte und zugängliche Informationsquelle für die Projektmitarbeitenden dar, welche durch Qualitätssicherungsmaßnahmen ergänzt wird. Darüber hinaus ist die Wissensbasis die wichtigste Informationsquelle für generative KI innerhalb des Retrieval-Augmented-Generation-Verfahrens (kurz RAG-Verfahren).

Suchmaschine

Suchmaschine

Guten Tag! Bitte hier die Beratungsfrage einfügen.

Senden

Abbildung 3: Übersicht der Suchmaschine

Stand August 2024, Quelle: eigene Darstellung © Minor – Digital

Die Suchmaschine dient dem Rückgriff auf in der Beratungspraxis gewonnenen Wissens. Sie nutzt die anonymisierten Daten der Dokumentation der Beratungsarbeit. Mit ihrer Hilfe werden passende frühere Beratungsfragen und Antworten blitzschnell recherchiert, um bei der Beratung von neuen Fällen den Formulierungsprozess abzukürzen. Dafür braucht es allein die neue Beratungsfrage als Eingabe. Mehrere künstliche neuronale Netze transformieren die Beratungsfrage in einen multidimensionalen Vektorraum und gleichen diese mit einer großen Datenbank an anonymisierten Beratungsfragen und Antworten in 20 Sprachen ab. So wird ein Ranking der ähnlichsten Beratungsfragen und Antworten erstellt, die nun den Projektmitarbeitenden angezeigt werden. Darüber hinaus stehen zusätzliche Filteroptionen zur weiteren Einschränkung der Suche zur Verfügung und die Suchergebnisse können KI-basiert sekunden-schnell in andere Sprachen übersetzt werden. Das ist insbesondere dann sinnvoll, wenn die Suchergebnisse nicht der eigenen Beratungssprache entsprechen. Die Community Advisors

können so auf die Erfahrung verschiedensprachiger Kolleg*innen aufbauen. Gleichzeitig wird die Qualitätssicherung durch nicht muttersprachliche Volljuristinnen ermöglicht.

Potentialanalyse

Die Potentialanalyse hilft den Projektmitarbeitenden bei der Fallsuche und Identifizierung von relevanten Fragestellungen. An ein E-Mail-Postfach oder andere Eingabekanäle gekoppelt filtern neuronale Netze Beratungsanfragen heraus und clustern sie thematisch, sodass sich die Projektmitarbeitenden sorgfältig vorbereiten und gegebenenfalls bestimmte Anfragen priorisieren können. Die eigens für diesen Zweck trainierten neuronalen Netze sind dabei äußerst effektiv. Beratungsanfragen werden mit einer Genauigkeit von 94% identifiziert.

Lateris Core

The screenshot displays the 'Lateris Core' interface with four tabs: 'Source', 'Guide', 'Check', and 'Chat'. The 'Check' tab is active, showing a form with the following fields:

- Frage:** Beratungsf Frage einfügen
- Sprache auswählen:** Deutsch
- Textlänge:** kurz
- Schreibstil:** akademisch
- Tonfall:** Freundlich

Below these fields is a link for '► Weitere Parameter' and a 'Senden' button. On the right side, a 'Checkliste' window is open, listing six steps:

1. Konkrete Frage einfügen
2. Antwortstile wählen (Textlänge/Schreibstil/Tonfall)
3. Weitere Parameter anpassen (Temperatur/Sampling/Top-K/Top-P)
4. Weitere Informationen hinzufügen und Antwort individualisieren
5. Generierte Antwort inhaltlich mit den Informationen aus Source abgleichen um Fehlinformationen zu vermeiden
6. Finale Individualisierung und Ergänzung

Abbildung 4: Übersicht von Lateris Core

Stand August 2024, Quelle: eigene Darstellung © Minor – Digital

Lateris-Core ist das Herzstück der Programmsuite. Die Anwendung hilft bei der Generierung von Antworten auf Beratungsanfragen und greift dabei auch auf die Wissensbasis zurück. Lateris-Core ist auf die Beantwortung von Beratungsanfragen im Kontext von ca. 230 Beratungsthemen spezialisiert. Es gliedert sich in vier Bereiche, die verschiedene Funktionen im Prozess der Antwortgenerierung abdecken: *Guide*, *Source*, *Check* und *Chat*. Die vier Anwendungen gewähren eine optimale Unterstützung bei der Generierung eines bestmöglichen Antworttrumpfes. Die verschiedenen Anwendungen dienen der gegenseitigen Kontrolle bei der Erstellung einer möglichen Antwort. Lateris-Core soll Arbeits-, Recherche- und Qualitätssicherungsprozesse vereinfachen und ergänzen. Eine abschließende menschliche Kontrolle ist notwendig, um Fehlinformationen zu vermeiden. Eine Checkliste hilft den Mitarbeitenden bei der Qualitätssicherung.

Guide

Source	Guide	Check	Chat
Frage	<input type="text" value="Hallo, ich würde per E-Mail gekündigt und mein Chef hat gesagt, ich darf morgen nicht mehr zur Arbeit kommen. Ist das legal und was kann ich tun?"/>		
Sprache auswählen:	<input type="text" value="Deutsch"/>		
Textlänge:	<input type="text" value="lang"/>		
Schreibstil:	<input type="text" value="akademisch"/>		
Tonfall:	<input type="text" value="Freundlich"/>		
<input type="button" value="► Weitere Parameter"/>			
<input type="button" value="Senden"/>			

Checkliste X

1. Konkrete Frage einfügen
2. Antwortstile wählen (Textlänge/ Schreibstil/Tonfall)
3. Weitere Parameter anpassen (Temperatur/Sampling/Top-K/Top-P)
4. Weitere Informationen hinzufügen und Antwort individualisieren
5. Generierte Antwort inhaltlich mit den Informationen aus Source abgleichen um Fehlinformationen zu vermeiden
6. Finale Individualisierung und Ergänzung

Es ist zu beachten, dass eine weitere Information kann ist Ihre persönliche Situation nicht bewerten. Bspw. besteht in einer Kündigung per E-Mail besteht nicht zulässig, da es nicht den gesetzlichen Anforderungen an eine schriftliche Kündigung entspricht. Eine Kündigung muss immer schriftlich erfolgen und vom Arbeitgeber handschriftlich unterschrieben sein. Eine E-Mail erfüllt diese Anforderungen nicht. Bitte in Chat Ihren Gesprächspartner kontaktieren. Sie sollten möglicherweise rechtliche Beratung einholen. Bitte beachten Sie, dass die Kündigung schriftlich bestätigen lassen und sicherstellen, dass Sie einen Nachweis darüber haben, dass Sie die Kündigung erhalten haben. Dies kann durch eine schriftliche Bestätigung des Arbeitgebers oder durch einen Einschreibebrief erfolgen. Bitte die Kündigung und, dass die Kündigung unregelmäßig ist oder dass Sie Anspruch auf eine Abfertigung haben, sollte Sie sich an einen Anwalt für Arbeitsrecht wenden. Sie haben das Recht, sich gegen die Kündigung vor dem Arbeitsgericht wehren. Hierfür kann eine Beweissicherung notwendig sein. Die Zulässigkeit der Kündigung richtet sich nach dem Arbeitsrecht im Vka, diese Informationen helfen Ihnen weiter. Wenn Sie weitere Fragen haben oder weitere Informationen benötigen, zögern Sie nicht, mit uns zu kontaktieren. Team, HR



Abbildung 5: Übersicht von Lateris Guide

Stand August 2024, Quelle: eigene Darstellung © Minor – Digital

Die Anwendung Guide steht im Zentrum von Lateris-Core. Guide generiert mithilfe von künstlicher Intelligenz vollautomatisch eine Antwort auf eine Beratungsfrage. Mithilfe von Retrieval Augmented Generation (RAG) greift das künstliche neuronale Netz dabei auf die Informationen aus der Wissensbasis und anderen Quellen zu. Das unterstützt einerseits die Anwendung der korrekten, Minor – Digital-spezifischen, thematischen Schwerpunktsetzung, andererseits werden so Halluzinationen vermindert.

Source

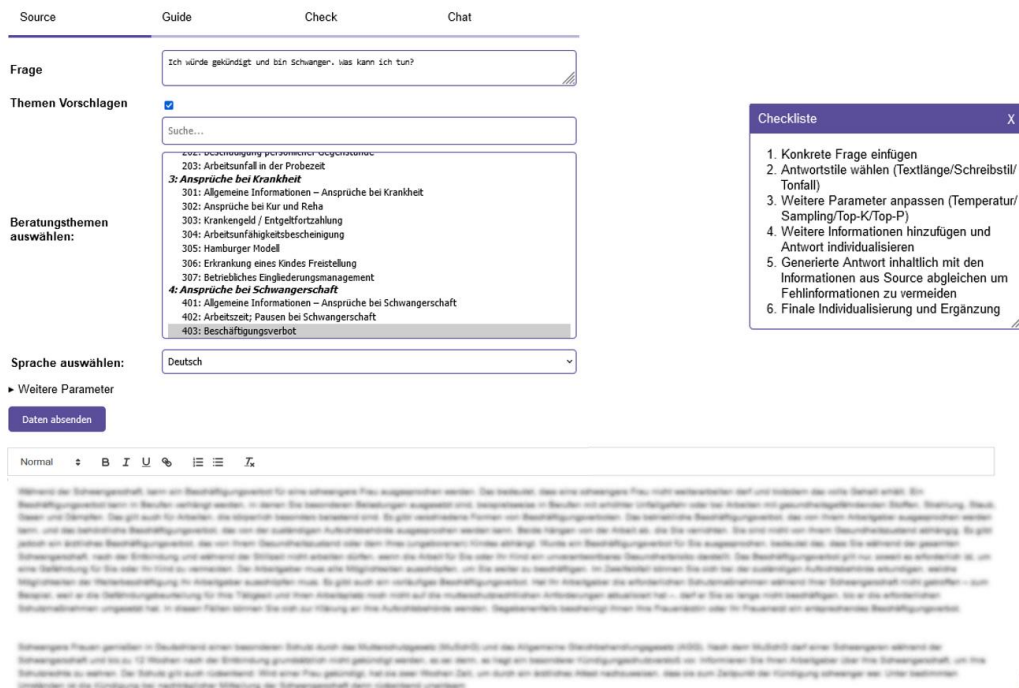


Abbildung 6: Übersicht von Lateris Source

Stand August 2024, Quelle: eigene Darstellung © Minor – Digital

Mit Source können die Projektmitarbeitenden überprüfen, auf welche Informationen im RAG-Prozess bei Guide, Check und Chat zugegriffen wurde und ob diese bei der Generierung von Antworten korrekt verwendet wurden. Darüber hinaus kann es als Recherchetool für die Wissensbasis verwendet werden.. Die Informationen in Source geben einen Rahmen für die jeweiligen Beratungsthemen vor und dienen den Nutzenden analog zur Wissensbasis der Wissensvermittlung.

Check

Check dient der Überprüfung von bereits verfassten Antworten. Es ist die rechenintensivste Anwendung und kann in folgenden Szenarien verwendet werden:

- Überprüfung der im Guide generierten Antwort
- Überprüfung der eigenständig erstellten Antwort
- Überprüfung einer ähnlichen Antwort aus der Suchmaschine, um sie zu einer passenden Antwort umzukonfigurieren.

Das neuronale Netz gleicht bei jeder Eingabe ab, ob alle relevanten Informationen verwendet und korrekt wiedergegeben wurden und ob die Antwort mit angemessener Empathie verfasst wurde.

Chat

Die Funktion Chat ist ein freikonfigurierbarer Zugang zu Lateris im Chatformat. Hier können die Community Advisors bei höheren Ansprüchen an die Konfigurierbarkeit mit dem

neuronalen Netzwerk chatten. Chat ist insbesondere dann nützlich, wenn die Projektmitarbeitenden eine intelligente Assistenz im Beratungsprozess nutzen, dabei aber die Kontrolle über die Formulierung der Antwort behalten wollen. Bei Bedarf können die Projektmitarbeitenden auch Beratungssituationen nachstellen. Das ist vorwiegend bei der Beratung von mehreren aufeinander aufbauenden Beratungsfragen einer einzelnen ratsuchenden Person hilfreich. In allen Anwendungsszenarien nutzt die Künstliche Intelligenz auch hier mithilfe des RAG-Prinzips das gesammelte Wissen aus der Wissensbasis sowie weitere Quellen für eine optimale Generierung der Antwort.

Fazit

Obwohl KI-Anwendungen und Chatbots vielversprechende Werkzeuge zur Unterstützung der aufsuchenden Beratungsarbeit darstellen können, ist es wichtig, ihre Nutzung kritisch zu hinterfragen. Die durchgeführten Tests und Bewertungen durch die Volljuristinnen des Projektes zeigten, dass externe KI-Anwendungen und Chatbots in der Lage sind, grundlegende arbeits- und sozialrechtliche Fragen zu beantworten und erste Orientierung zu bieten. Allerdings variiert die Qualität der Antworten je nach Chatbot und Fragestellung erheblich, da KI-Tools im Allgemeinen nicht spezialisiert genug sind, um individualisierte Informationen im Kontext der Projektarbeit zu geben. Komplexere oder speziellere Fragen erfordern weiterhin die Expertise erfahrener Jurist*innen. Die Erprobung von kommerziellen KI-Anwendungen und Chatbots hat dennoch gezeigt, dass sie in der aufsuchenden Beratungs- und Informationsarbeit potenziell sinnvoll eingesetzt werden können. Sie bieten die Möglichkeit, Effizienz zu steigern und Projektmitarbeitende zu entlasten, indem einfache Anfragen teilweise automatisiert bearbeitet werden können. Allerdings sind eine inhaltliche Überprüfung und juristische Ergänzungen im Einzelfall notwendig, um die Qualität der Beratung sicherzustellen. Zudem ist zu beachten, dass persönliche Fragestellungen, die an externe KI-Anwendungen gestellt werden, oft in den Entwicklungsprozess der KI einfließen, was erhebliche daten- und urheberschutzrechtliche Bedenken aufwirft. Die Speicherung und Verarbeitung der gesammelten Daten erfolgt häufig auf Servern außerhalb der EU, was zusätzliche Risiken und rechtliche Unwägbarkeiten im Hinblick auf den Datenschutz und die Datensicherheit mit sich bringt.

Diese Schwächen überwindet Lateris als hochspezialisierte Inhouse-KI-Anwendung, unter Berücksichtigung der Tatsache, dass es sich nach wie vor um einen Prototyp in den ersten Testphasen handelt.

Die aufsuchende Beratungsarbeit mithilfe der Anwendungen von Lateris-Core ermöglicht qualitativ hochwertige, geprüfte Antworten im Vergleich zu denen von externen KI-Anwendungen. Das Team arbeitet an der Optimierung und Beschleunigung von Beratungsprozessen und -abläufen mit Hilfe von eigenentwickelten Anwendungen der Künstlichen Intelligenz. Im Gegensatz zu kommerziellen KI-Systemen, bietet Lateris außerdem in allen Projektsprachen eine hohe Funktionalität. Auch ist die Gefahr von Falschinformationen und sog. Halluzinationen von einer KI-Anwendung deutlich geringer, wenn die generative KI ihre Antworten auf Grundlage einer geprüften Wissensbasis erzeugt.

Die Balance zwischen Automatisierung und menschlicher Beratung ist entscheidend. Dies gilt insbesondere, da der Vorrang menschlichen Handelns als ethisches Grundprinzip bei der Nutzung von KI-Anwendungen uneingeschränkt einzuhalten ist. Eine unkritische Abhängigkeit von

KI-Anwendungen könnte zu einer Verschlechterung der Beratungsqualität führen. Daher ist es wichtig, regelmäßige Evaluierungen und Anpassungen vorzunehmen, um sicherzustellen, dass die Technologie den hohen Standards des Digital Streetwork-Ansatzes und darüber hinaus den hohen Anforderungen im Rahmen des Rechtsdienstleistungsgesetzes entspricht und die bestmöglichen Ergebnisse für die Ratsuchenden liefert.

Neben den vielversprechenden Aussichten auf Verbesserung der aufsuchenden Rechtsberatung wirft die Erprobung von KI-Anwendungen auch Fragen auf. Rechtliche Aspekte wie der Umgang mit dem sog. EU-AI-Act (Verordnung (EU) 2024/1689 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2024 zur Festlegung harmonisierter Vorschriften für künstliche Intelligenz) und der Klassifizierung des Inhouse-KI-Systems unter die europäische Gesetzgebung, müssen Beachtung finden, ebenso wie Fragen ethischer und rechtlicher Grundsätze bei der Informations- und Beratungsarbeit im juristischen Kontext.

Die Erprobung, Bewertung und die Entwicklung von exemplarischen Technologien im Kontext der aufsuchenden Beratungs- und Informationsarbeit in den Sozialen Medien von Zugewanderten zeigt, dass ohne menschliches Handeln auch eigene Anwendungen nicht fehlerfrei sind. So kann und soll die Implementierung von Lateris in der Projektarbeit die Arbeit der Projektmitarbeitenden nicht ersetzen, sondern stets ergänzend zur Verfügung stehen.

Den dynamischen Veränderungen im Bereich der Künstlichen Intelligenz folgend, stellt auch die Entwicklung von Lateris einen andauernden Transformationsprozess dar, um den Digital Streetwork-Ansatz zukünftig noch effizienter zu gestalten, die Beratungs- und Informationsarbeit für Zugewanderte weiter zu verbessern und Projektmitarbeitende bei der Projektarbeit zu unterstützen.



Projekt CADS – Community Advisors

Autor*innen: Tom Hellmuth, Nikoletta Erato Katsanou, Clara Teuber und Lia Zlateva



Minor – Digital gemeinnützige GmbH

Paul-Lincke-Ufer 7a, 10999 Berlin

minor@minor-digital.de

www.minor-digital.de