

KI für Fachkräfte: Chancen nutzen?

Aufschlussreiche Umfrageergebnisse aus den Online-Communities

Vom 27.06. bis 20.08.2024 führte das Projekt Neu in Berlin Pro eine mehrsprachige Umfrage zur Nutzung von KI-Anwendungen in den sozialen Medien durch. Dabei wurde die Umfrage in den von Neu in Berlin Pro betreuten Social-Media-Spaces gestreut. Zusätzlich erhielt das Projekt Unterstützung durch die Projekte CADS¹ und Fem.OS Plus², welche in den bundesweiten Online-Communities von Zugewanderten Menschen in Deutschland ebenfalls die Umfrage teilten. Alle drei Projekte führen aufsuchende Beratungs- und Informationsarbeit - Digital Streetwork - in den sozialen Medien durch und arbeiten mit Zugewanderten und Zuwanderungsinteressierten. Die Umfrage wurde in den elf Sprachen Arabisch, Bulgarisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Kroatisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Türkisch und Ukrainisch durchgeführt und es nahmen 271 Personen an ihr teil. Erfasst wurden die Erfahrungen und Meinungen der Teilnehmenden zu KI-Tools, wie Chatbots und virtuellen Assistenten; zentrale Aspekte waren die regelmäßige Nutzung dieser Tools, die Zufriedenheit mit den erhaltenen Informationen sowie die Häufigkeit der Nutzung im Vergleich zu

¹ <https://minor-digital.de/cads-community-advisors/>

² <https://minor-digital.de/fem-os-plus/>

Gefördert von:

Die Beauftragte des Senats für Partizipation, Integration und Migration	Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung	BERLIN	
---	--	---------------	---

In Kooperation mit:

BERLIN	
WILLKOMMENSZENTRUM	

traditionellen Informationsquellen. Darüber hinaus wurde ermittelt, welche Arten von Fragen an KI-Tools gerichtet werden und ob diese Tools den Nutzenden das Leben in Deutschland erleichtern, also ob sie bei der Integration behilflich sind. Ein weiterer Fokus lag auf der Zuverlässigkeit der ausgegebenen Informationen und dem Vertrauen der Teilnehmenden in die Antworten der KI. Die Ergebnisse sollten außerdem zeigen, welche Verbesserungen angestrebt werden und inwiefern die Befragten KI-Tools anderen Neuzugewanderten empfehlen würden. Abschließend wurde der Nutzen persönlicher oder online Informations- und Beratungsstellen im Vergleich zu KI-Tools thematisiert.

Demographische Auswertung

Obwohl die Facebook-Gruppen Namen tragen wie „Griechische Berliner“, „Rumän*innen in Berlin Hellersdorf“, oder „Australier*innen in Deutschland“, beinhalten sie sowohl Mitglieder, die nach Deutschland zugewandert sind, als auch solche, die sich in ihrem Heimatland befinden und Interesse daran haben, zuzuwandern. So sind auch die Teilnehmenden der Umfragen zu 93,73 % zugewandert (siehe Abbildung 1). Wie in Abbildung 2 dargestellt, ist mehr als die Hälfte der Umfrageteilnehmenden weiblich (60,89 %), befindet sich im Alter zwischen 18 und 35 Jahren (55,35 %) und kann höhere Bildungsabschlüsse vorweisen: 39,85 % besitzen einen Master-, 29,88 % einen Bachelorabschluss; 7 % haben entweder Staatsexamina absolviert, besitzen ältere akademische Abschlüsse wie Diplom, haben eine Ausbildung abgeschlossen, oder befinden sich zurzeit in einer Ausbildung.

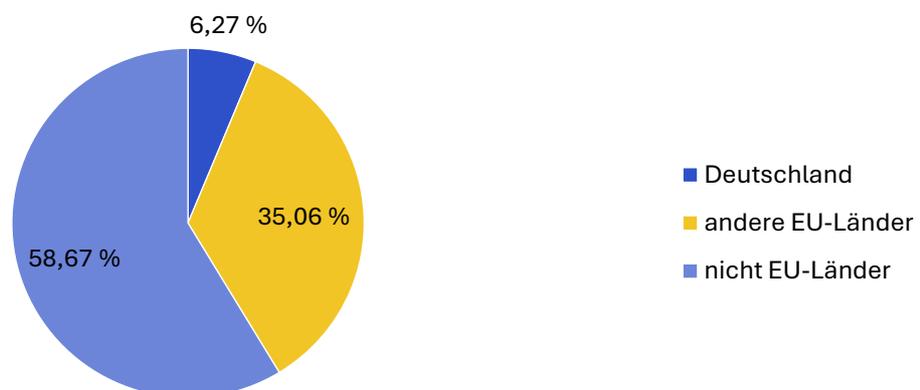


Abbildung 1: Prozentuale Aufteilung der Teilnehmenden nach Herkunftsland
Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

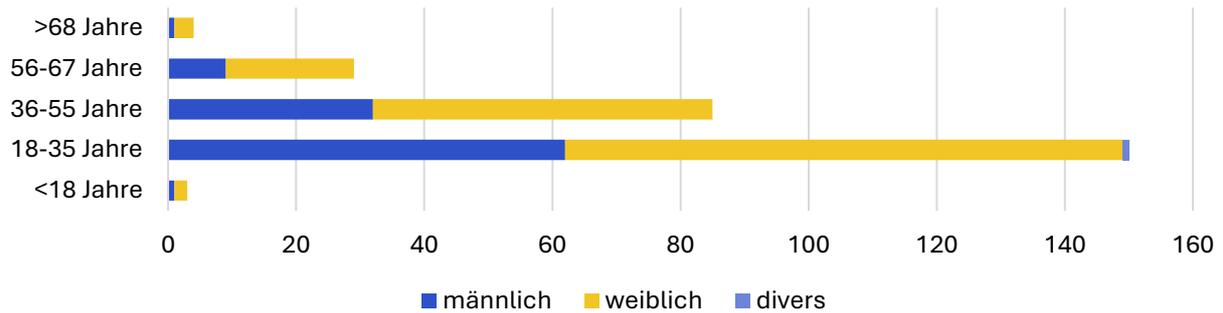


Abbildung 2: Anzahl der Teilnehmenden nach Altersgruppen und Geschlecht
Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

76,73% und damit die Mehrheit der Teilnehmenden gilt also unter der Voraussetzung einer Feststellung der Äquivalenz der Abschlüsse als Fachkraft³ (siehe Abbildung 3).

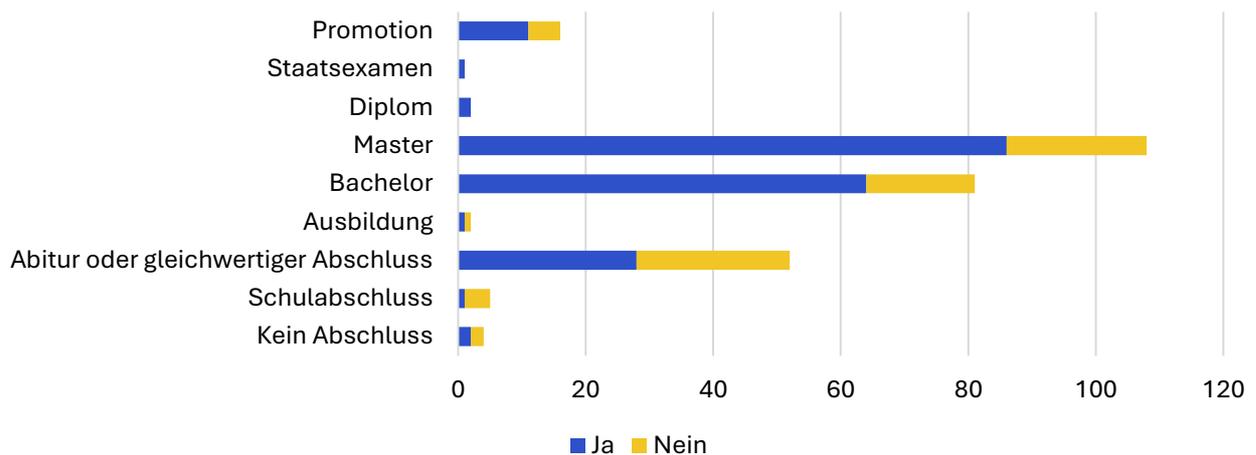


Abbildung 3: Anzahl der Teilnehmenden nach Anwendung von KI und Bildungsniveau
Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

³ Eine Fachkraft im Sinne des §18 Abs. 3 Aufenthaltsgesetz (AufenthG) ist „ein Ausländer, der eine inländische qualifizierte Berufsausbildung oder eine mit einer inländischen qualifizierten Berufsausbildung gleichwertige ausländische Berufsqualifikation besitzt (Fachkraft mit Berufsausbildung) oder einen deutschen, einen anerkannten ausländischen oder einen einem deutschen Hochschulabschluss vergleichbaren ausländischen Hochschulabschluss besitzt (Fachkraft mit akademischer Ausbildung).“

Anwendung von KI

72,32% aller Teilnehmenden geben sich als KI-Nutzende aus. Deutlich erkennbar dabei ist, dass Chatbots eine führende Rolle bei der Anwendung einnehmen. Auch virtuelle Assistenten wie Siri, Google Assistent oder Alexa sind vertreten, wenn auch zahlenmäßig unterlegen.

Wie sich aus den folgenden Abbildungen ableiten lässt, sind die Intentionen der Teilnehmenden bei der Nutzung breit gefächert. Unabhängig davon, wie lange diese schon in Deutschland wohnen, machen Übersetzungen, allgemeine Informationen und studienbezogene Fragen den Großteil aller Anfragen aus, wobei sich die Häufigkeit studienbezogener Fragen auf den hohen Bildungsstand zurückführen lässt und zutage tritt, dass die Mehrzahl der Teilnehmenden Fachkräfte ist.

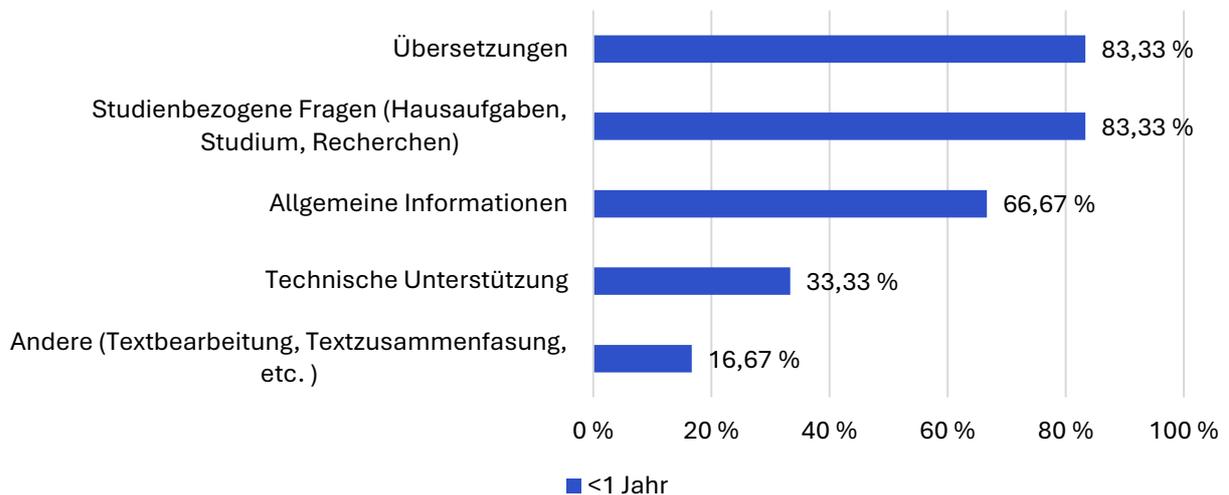


Abbildung 4: Analyse des Nutzungsmusters von KI-Tools bei einer Aufenthaltsdauer in Deutschland von unter einem Jahr

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

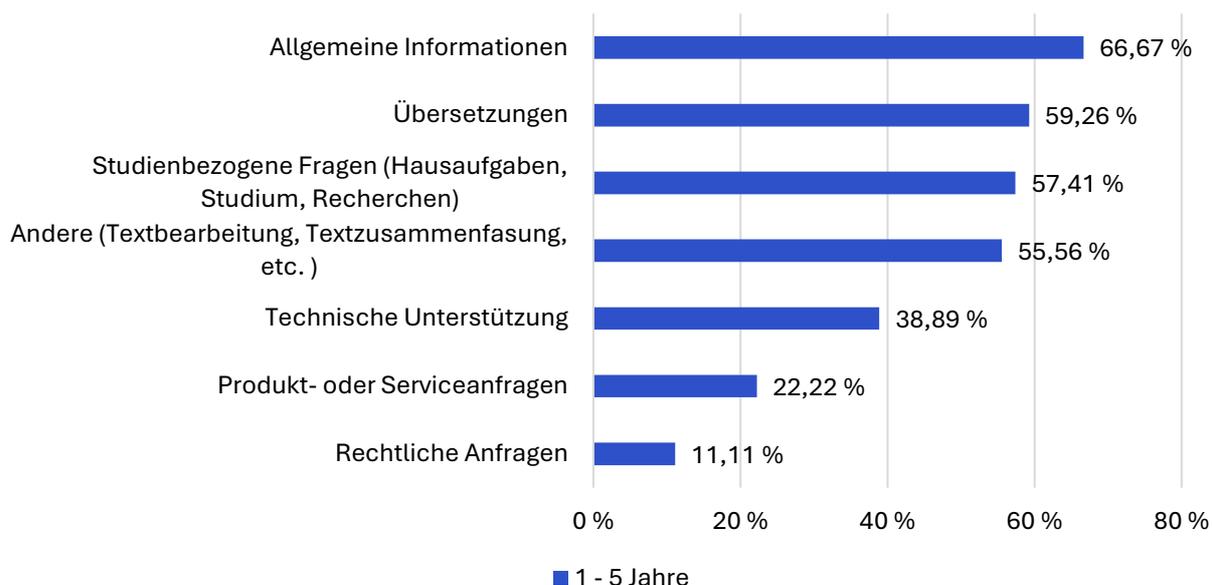


Abbildung 5: Analyse des Nutzungsmusters von KI-Tools bei einer Aufenthaltsdauer in Deutschland von 1 bis 5 Jahre

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

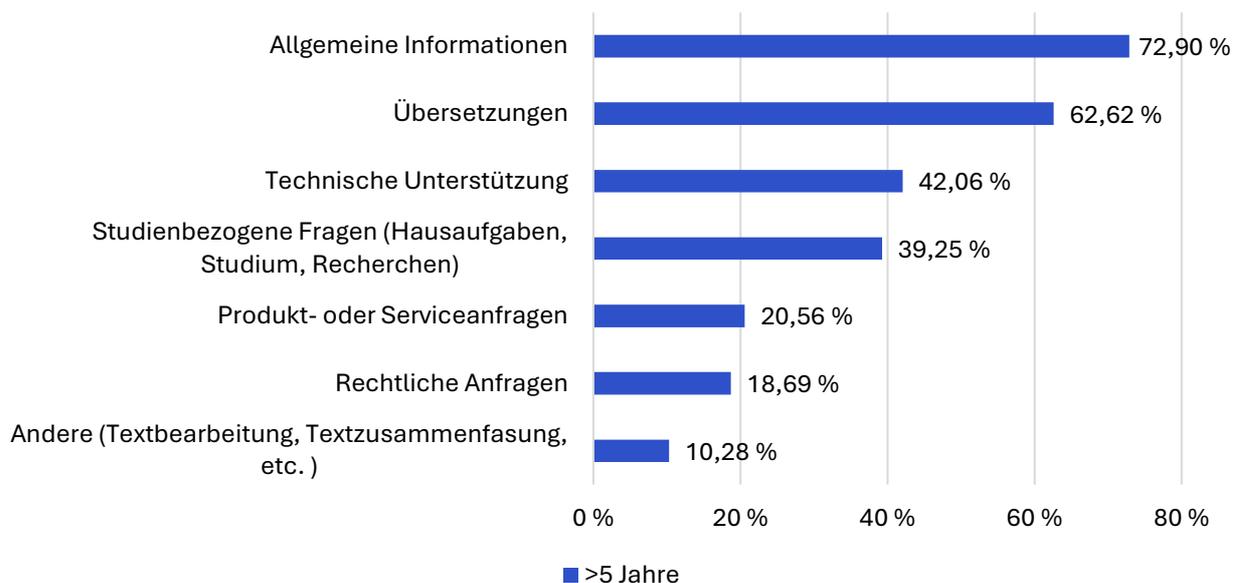


Abbildung 6: Analyse des Nutzungsmusters von KI-Tools bei einer Aufenthaltsdauer in Deutschland von mehr als fünf Jahre

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

Unabhängig von der Dauer des Aufenthalts in Deutschland nutzen 60,20 % aller Befragten KI, um allgemeine Informationen zu erhalten (wie z. B. über geeignete Ärzt*innen oder Therapeut*innen, Empfehlungen zu Hotels oder kulturellen Veranstaltungen); 53,57 % lassen sich Hilfestellungen bei Übersetzungen zukommen, wodurch sowohl komplexe Fachtexte als auch E-Mails ins Deutsche übertragen werden; 39,79 % der Befragten stellen studienbezogene Fragen, erhofft sich also Unterstützung bei Hausaufgaben, Studium oder Recherche, und

34,69 % nutzen die KI, um technische Unterstützung zu bekommen, zum Beispiel beim Programmieren oder bei alltäglichen Aufgaben wie das Einstellen des Weckers.

56,89 % der in Deutschland lebenden Umfrageteilnehmenden geben an, dass ihnen durch die Nutzung von KI das Leben hierzulande erleichtert wird, dass also KI-Tools der Integration förderlich sind (siehe Abbildung 7). Konkret führen die Teilnehmenden aus, dass „Chatbots und Online-Dienste durch den bürokratischen Dschungel führen, Formulare ausfüllen und Termine bei Behörden vereinfachen [können]“⁴; oder dass die KI-Tools ihnen Hilfestellungen beim Lernen der deutschen Sprache bieten oder sogar das Selbstbewusstsein bei Jobinterviews stärken.⁵

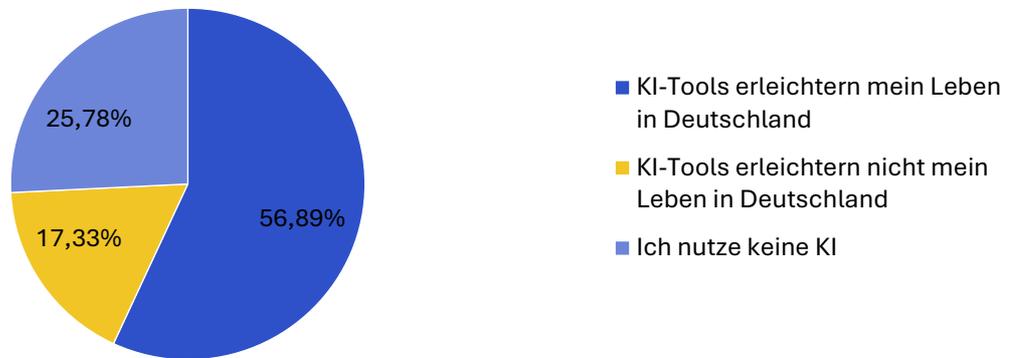


Abbildung 7: Nutzen der KI bei der Integration

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

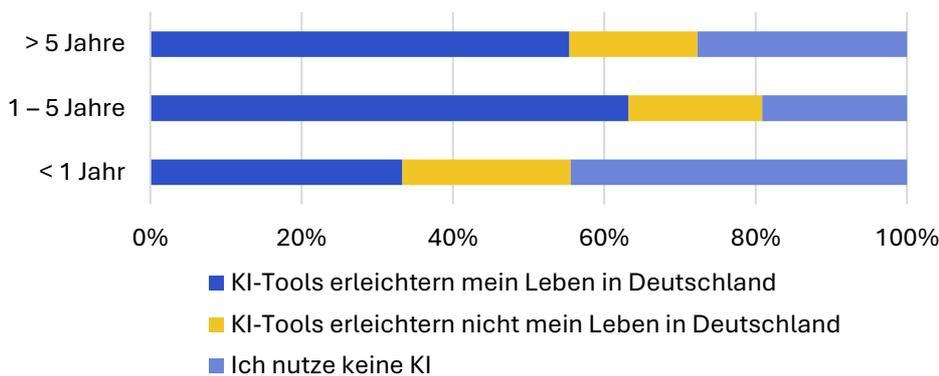


Abbildung 8: Dauer des Aufenthalts in Deutschland und Nutzung von KI bei der Integration

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

⁴ Anonymisierte Antwort eines*r Teilnehmenden auf die Frage, inwiefern das Leben in Deutschland von der KI erleichtert werden kann.

⁵ So gibt ein*e Teilnehmende*r an: “For sure I'm now perfect when I am doing jobs interviews. I feel more confident and stronger.”

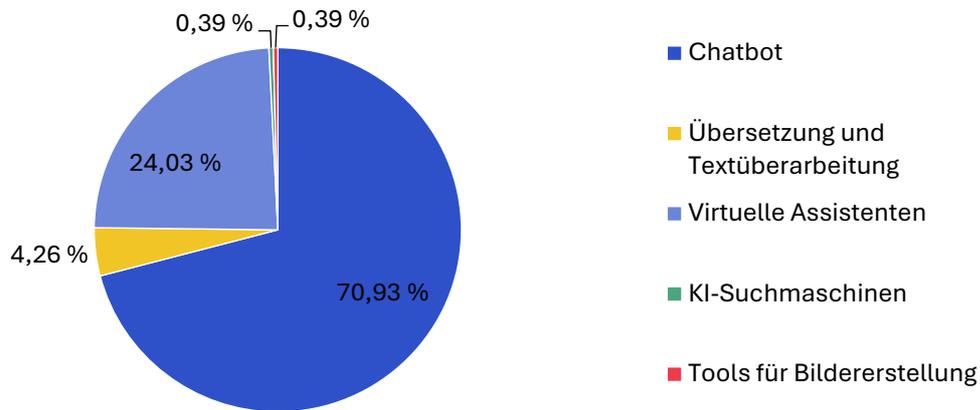


Abbildung 9: Welche KI-Tools verwenden Sie regelmäßig?

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

Das beste KI-Erlebnis

Die Befragten geben unter anderem an, dass das Generieren von Text zu den Erfahrungen mit KI zählt, mit denen sie besonders zufrieden sind. Folgende wesentliche Interaktionen werden dabei von den Teilnehmenden aufgezählt:

- ✓ das Zusammenfassen und formelle Organisieren langer (Fach-)Texte;
- ✓ das Verfassen oder Umformulieren von E-Mails, Briefen und Anträgen, auch an deutsche Behörden oder an den*die Vermieter*in;
- ✓ die Interpretation von Fachliteratur;
- ✓ das Umschreiben behördlicher Korrespondenz in einfache Sprache;
- ✓ das Verfassen oder Übersetzen kompletter Bewerbungsunterlagen;
- ✓ die Beantwortung fachbezogener Fragen, auch im Bereich Gesundheit;
- ✓ das Verfassen fiktionaler Texte;
- ✓ das Verschaffen eines Überblicks bezüglich neuer Themen;
- ✓ das Erläutern interkultureller Probleme;
- ✓ das Brainstorming.

Auch Empfehlungen zählen zu den gelobten Erfahrungen mit KI, darunter zum Beispiel Ärzt*innen-, Buch-, Oper-, Fitnessstudio- und Rezeptempfehlungen. Interessant ist außerdem, dass die Teilnehmenden KI im Kontext von Arbeitsmarktintegration nutzen und sich dabei geeignete Jobangebote weiterleiten lassen.

Ferner zufrieden mit Hilfestellung durch KI sind die Teilnehmenden bei technischen Problemlösungen und Anwendungen wie:

- ✓ die Umwandlung von Videos niedrigerer Qualität in qualitativ hochwertige Videos;
- ✓ das Einstellen des Weckers oder das Wählen einer Nummer;
- ✓ das Generieren von Codes und Statistiken oder das Erstellen eigener GPT-Modelle.

Von der Handhabung und Output besonders gelobt werden:

- ✓ die Geschwindigkeit der gelieferten Antworten;
- ✓ emotionale Unterstützung und interkulturelle Problemlösungskompetenzen;
- ✓ die Beantwortung von Fragen in derselben Sprache.

Falsche oder ungenaue Informationen

Unabhängig vom Bildungsstand geben 70,41 % der befragten KI-Nutzenden an, schon einmal falsche oder ungenaue Informationen von Anwendungen erhalten zu haben. Der Prozentsatz derjenigen, die nicht wissen, ob sie jemals falsche Informationen bekommen haben, liegt bei 17,86 % (siehe Abbildung 10).

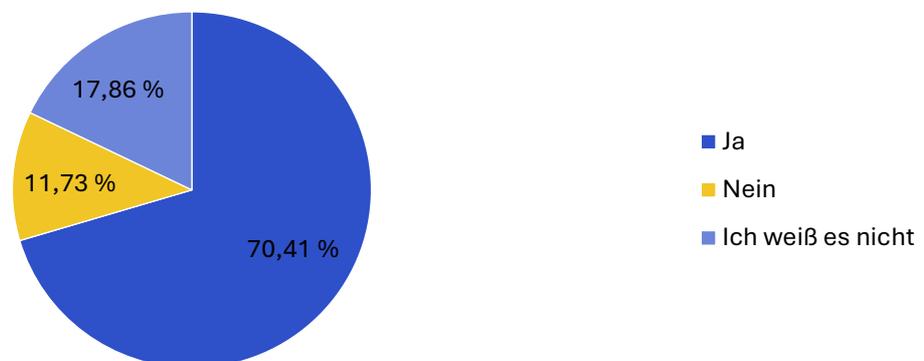


Abbildung 10: Haben Sie jemals falsche oder ungenaue Informationen von KI-Tools erhalten?
Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

Die Unzulänglichkeit der Anwendungen wird auf folgende wesentliche Unstimmigkeiten durch die Befragten konkretisiert:

- ✓ nicht nachvollziehbare (oder erfundene) Quellenangaben;
- ✓ ungenaue oder falsche (Akronym-) Übersetzungen;
- ✓ inaktuelle Informationen (wie inaktuelle Reiserouten);
- ✓ oberflächliche Erklärungen;

- ✓ Benennung nichtexistierender Bücher, Autor*innen oder Zitate;
- ✓ unklare Antworten (auf einfache Fragen wie „Sind Linsen gesund?“);
- ✓ inkohärente, repetitive oder zusammenhanglose Antworten;
- ✓ fehlerhafte oder nicht durchgeführte Fehlerkorrekturen;
- ✓ falsche Zuordnungen von Autor*innen oder Maler*innen zu Werken;
- ✓ fehlerhafte Erläuterungen in Bezug auf Fremdsprachen-Grammatik;
- ✓ falsche Auflösung juristischer Fälle;
- ✓ fehlerhaftes Lösen mathematischer Aufgaben;
- ✓ fehlerhafte geographische Angaben;
- ✓ oberflächliche Hilfestellungen bei technischen Problemen;
- ✓ nichtzutreffende Wetter-Prognosen;
- ✓ Programmierungsfehler;
- ✓ Angaben falscher Methoden zur Durchführung technischer Aufgaben;
- ✓ falsche Bedienungsanleitungen.

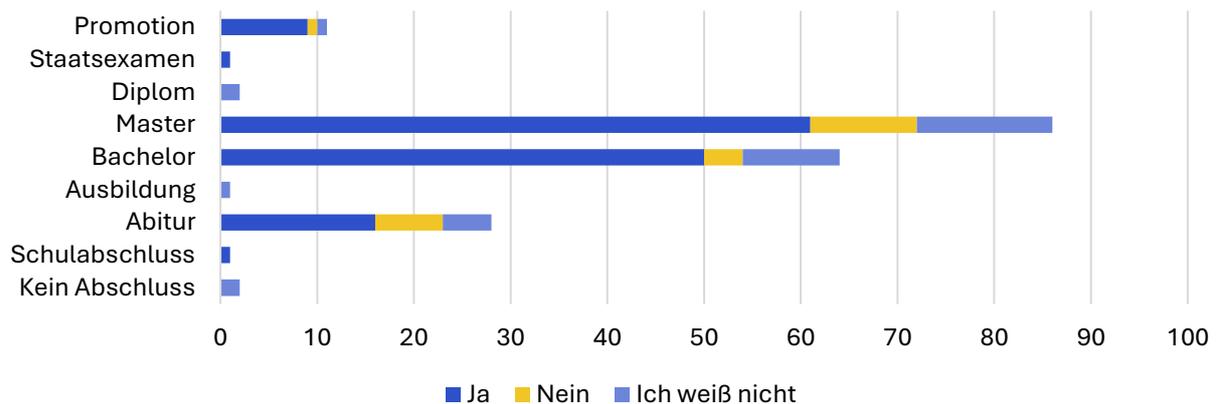


Abbildung 11: Antworten auf die Frage „Haben Sie jemals falsche oder ungenaue Informationen von KI-Tools erhalten?“ in Zusammenhang mit dem Bildungsniveau
 Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

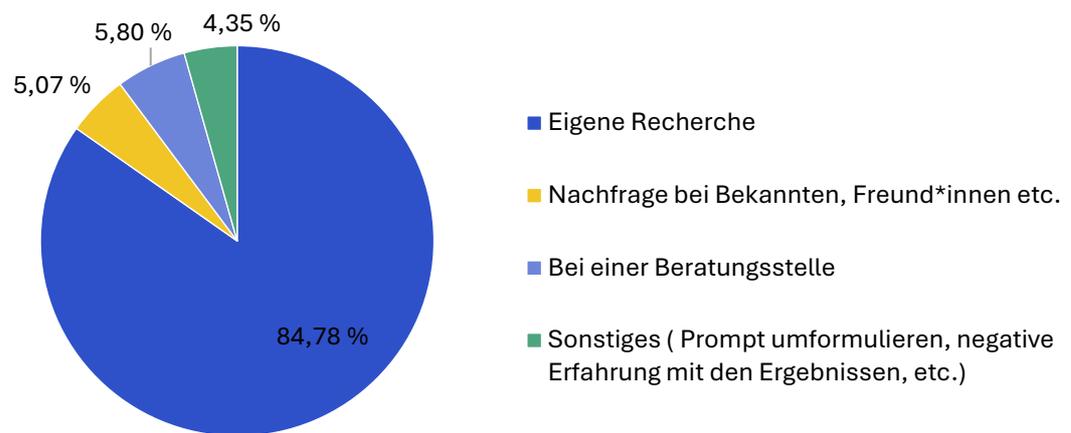


Abbildung 12: Wie haben Sie die richtigen Informationen gefunden?

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

Die Umfrage ergibt, dass bei der Nutzung von KI sowohl allgemeine als auch juristische Fragen Gefahr laufen, falsche oder ungenaue Antworten zu generieren. Die Teilnehmenden führen folgende juristische Themenfelder an, in denen falsche bzw. ungenaue Antworten erzeugt wurden:

- ✓ Versichertenstatus bei Erzielung von Einnahmen und zeitgleichem Bezug von Bürgergeld;
- ✓ Miete;
- ✓ Unterhaltszahlungen;
- ✓ rechtliche Angaben und Paragraphen generell.

Die Vertrauenswürdigkeit KI-gestützter Systeme wird zu 45,46 % als neutral, zu 26,03 % als wenig vertrauenswürdig und zu 25,44 % als vertrauenswürdig eingeschätzt. Zur gleichen Zeit geben jedoch 59,90 % der Teilnehmenden an, dass sie mit den von den KI-Tools gelieferten Antworten zufrieden sind (siehe Abbildung 14).

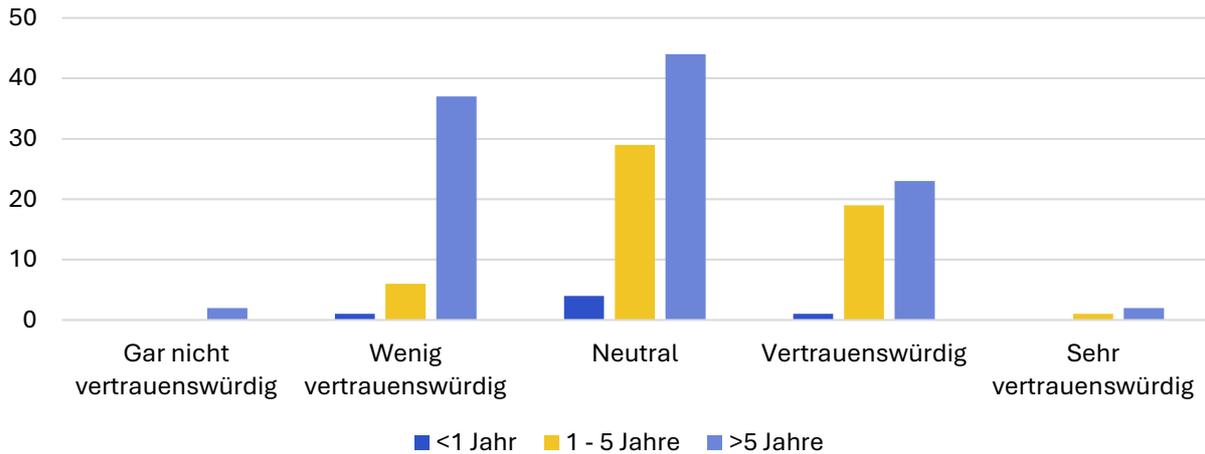


Abbildung 13: Vertrauen in die von KI generierten Antworten und Dauer des Aufenthalts in Deutschland

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

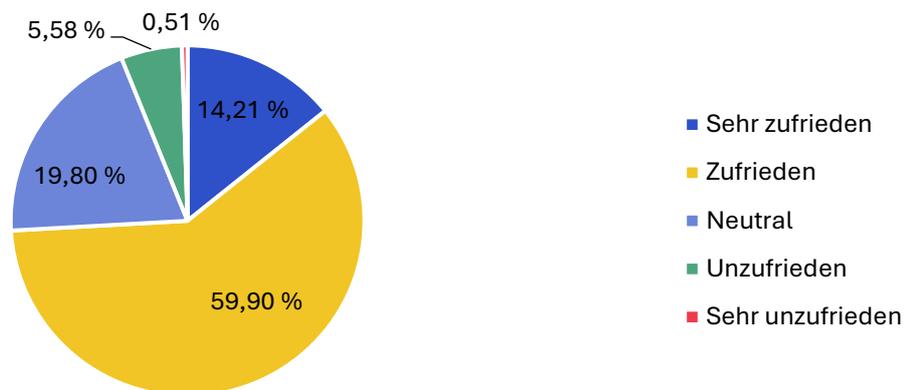


Abbildung 14: Wie zufrieden sind Sie mit den Antworten, die Sie von diesen KI-Tools erhalten haben?

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand September 2024 © Minor – Digital

Keine Brücke aber ein Gerüst

Obwohl viele Teilnehmende Vorbehalte gegenüber KI-Tools äußern, besteht bei mehr als der Hälfte von ihnen allgemeine Zufriedenheit bei der Nutzung. Eine mögliche Schlussfolgerung daraus liegt in deren zirkulärer Anwendbarkeit selbst: Fragen bezüglich der Integration verleiten beispielsweise dazu, KI-unterstützte Chatbots zu nutzen. Die so erzeugten Antworten generieren jedoch genauso viele Folgefragen, sodass sich die Notwendigkeit weiterer Recherche anbietet. Anders formuliert geben die Anwendungen eher wertvolle Anregungen

statt verlässlicher Antworten mit auf den Weg. Und tatsächlich: Von den Personen, die Falschinformationen erkannt haben, geben 84,78 % an (siehe Abbildung 12), dass sie diese durch eigene Recherche berichtigt hat.

Laut Umfrage ist es zwar wahrscheinlicher, dass KI-Tools wie ChatGPT zuverlässiger agieren, wenn die Anweisungen detailliert sind und wenn die Person sich mit Prompting auskennt. Doch vor allem, wenn sie Fragen zum Ankommen, Regelungen, Gesetzen und Systemen in Deutschland haben und in anderen Ländern sozialisiert wurden, laufen sie Gefahr, unzureichende Antworten zu bekommen. Selbst bei Personen mit hohen Bildungsabschlüssen und möglicherweise fortgeschrittenen Sprachkenntnissen bleibt die Frage bestehen, inwieweit deren Urteilsvermögen und Medienkompetenz bei vermeintlich guten Antworten ausreichen und zuverlässig angewendet werden können. Dies gilt insbesondere in Kontexten, in denen KI in der Lage ist, inhaltlich gut strukturierte, jedoch potenziell fehlerhafte oder irreführende Informationen und/oder falsche Quellen bereitzustellen. In dieser Situation sehen sich Fachkräfte häufig gezwungen, ihre eigenen Bewertungen und Verifikationen vorzunehmen, was sie mit einer erhöhten Wahrscheinlichkeit mit Eigenrecherche und durch Erfahrungsabgleich in den Online-Communities in den sozialen Medien führen. Herausfordernd ist es, dass falsche oder irreführende Informationen auch dort existieren.

Um es in den Worten einer teilnehmenden Person zu sagen: „Die KI-Anwendung verhält sich wie eine Kunstinstallation statt wie ein intelligentes Tool“: Umso deutlicher wird in diesem Zusammenhang die fortwährende Notwendigkeit der Digital Streetwork.



Projekt Neu in Berlin Pro

Autor*innen: Mamoon Aboassi, Petronela Bordeianu, Bianca Chisarau, Rossina Ferchichi, Nazli Korkmaz, Odette Schulz-Kersting



Minor – Digital gemeinnützige GmbH
Paul-Lincke-Ufer 7a, 10999 Berlin
minor@minor-digital.de
www.minor-digital.de