

KI-Tool-Nutzung in Berliner Beratungsstellen

Analyse von Status quo und Zukunftsperspektiven

Vom 10. Juni bis zum 7. Juli 2025 führte das Projekt Neu in Berlin Pro (NiB Pro) mit Unterstützung des Willkommenszentrums Berlin eine berlinweite Umfrage zur Nutzung von KI-Tools in der migrationsbezogenen Beratungsarbeit durch. Die Umfrage richtete sich an Beratende aus verschiedenen Beratungsstellen in Berlin. Insgesamt nahmen 111 Personen aus über 62¹ verschiedenen Beratungsstellen an der Umfrage teil. Ziel war es, den aktuellen Stand der Nutzung von KI-Tools wie Chatbots, virtuellen Assistenten oder automatisierten Übersetzungsdiensten im Arbeitsalltag von Beratenden zu erfassen. Im Fokus standen die bisherigen Erfahrungen mit solchen Tools, die Einschätzung hinsichtlich Effizienzsteigerung und Zeitersparnis sowie ihre Grenzen bei komplexen rechtlichen oder sensiblen Themen. Darüber hinaus wurde abgefragt, wie häufig KI-Tools in der täglichen Arbeit verwendet, welche Funktionen als hilfreich wahrgenommen werden und inwiefern eine zukünftige Ausweitung der Nutzung geplant ist.

¹ Da bei 14 Antworten aufgrund der freiwilligen Natur der Frage keine Angaben zum Namen oder zur Zugehörigkeit der Beratungsstelle gemacht wurden, ist davon auszugehen, dass die tatsächliche Anzahl der in der Umfrage vertretenen Beratungsstellen über 62 liegt.

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	

Teilnehmende der Umfrage

Die Mehrheit der beteiligten Beratungsstellen bilden kleine Einrichtungen mit 1 bis 5 Beratenden (31 Nennungen, 50 %). Die zweitgrößte Gruppe umfasst mittelgroße Beratungsstellen mit 6 bis 15 Beratenden, während nur 6 der teilnehmenden Stellen zu den großen Beratungsstellen mit mehr als 15 Beratenden zählen, siehe Abbildung 1.

Hinsichtlich der thematischen Ausrichtung zeigt sich eine große Vielfalt, da mehrere Angaben pro Beratungsstelle möglich waren. Wie in Abbildung 2 dargestellt, arbeiten viele der Einrichtungen im Bereich der Sozial- (32 Nennungen) und Migrationsberatung (29). Weitere häufig genannte Schwerpunkte sind die Integrationsberatung (21), psychosoziale Beratung (18) sowie Bildungs- und Berufsorientierungsberatung (14). Zudem wurden Familienberatung (9), arbeitsrechtliche Beratung (7) sowie verschiedene sonstige Themenbereiche (19) angegeben.

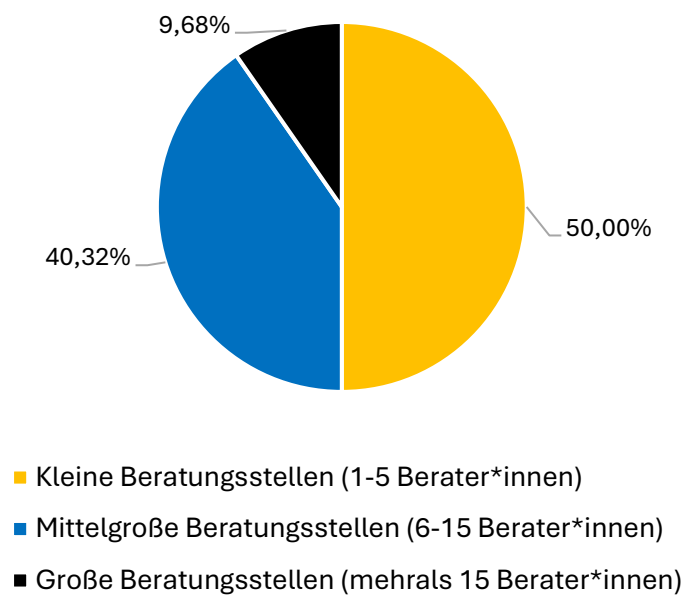


Abbildung 1: Angaben zur Größe der Beratungsstellen.

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand Juli 2025 © Minor – Digital



Abbildung 1: Thematischer Schwerpunkt der Beratungsstellen.

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand Juli 2025 © Minor – Digital

Der aktuelle Stand der KI-Tool-Nutzung

Die Umfrageergebnisse zeigen die Integration von KI-Tools in den Arbeitsalltag von Berliner Beratungsstellen. Auf die Frage, wie häufig KI-Tools im Beratungsalltag eingesetzt werden, geben 27,27 % der Teilnehmenden an, diese täglich zu nutzen, weitere 31,82 % wöchentlich. Damit setzen über die Hälfte der Befragten regelmäßig KI-Tools in ihrer Arbeit ein. Seltener erfolgt eine monatliche Nutzung (5,4 %) oder ein noch unregelmäßigerer Einsatz (18,18 %). 17,27 % der Teilnehmenden geben an, dass sie KI-Tools bisher gar nicht nutzen (siehe Abbildung 3).

Unter den Beratenden, die bereits KI-Tools einsetzen, sind automatisierte Übersetzungsdienste am weitesten verbreitet (32 %). Dies verdeutlicht die zentrale Rolle der sprachlichen Zugänglichkeit in der Beratung. Danach folgen automatische Textgenerierung, zum Beispiel beim Verfassen von E-Mails oder Briefen (21 %) sowie die Recherche von Informationen, etwa zu rechtlichen oder administrativen Fragestellungen (20 %). 16% der Teilnehmenden nutzen Chatbots, um auf Anfragen von Ratsuchenden zu reagieren. Andere Einsatzbereiche wie Terminplanung oder KI-gestützte Datenanalyse werden deutlich seltener genannt (siehe Abbildung 4).

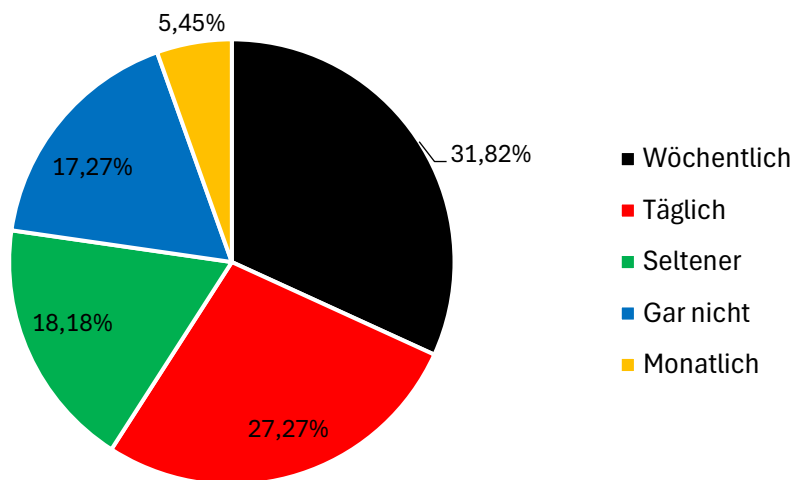


Abbildung 3: Häufigkeit der Nutzung von KI-Tools in der Beratungsarbeit.
Darstellung nach eigener Erhebung, Stand Juli 2025 © Minor – Digital

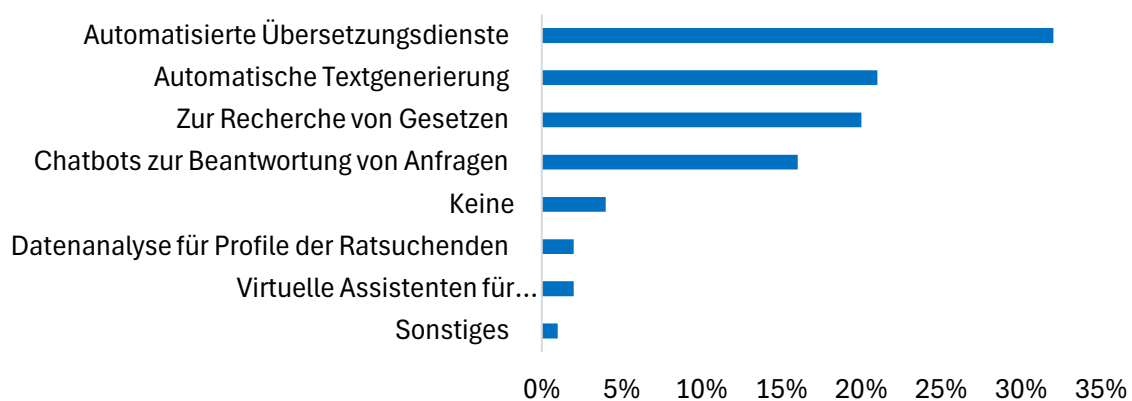


Abbildung 4: Art der Nutzung von KI-Tools in der Beratungsarbeit.
Darstellung nach eigener Erhebung, Stand Juli 2025 © Minor – Digital

Auf die Frage, in welchen Bereichen KI-Tools besonders hilfreich sind, nennen 34 % der Befragten die erleichterte Kommunikation mit Ratsuchenden sowie die Unterstützung bei Mehrsprachigkeit. Zudem sehen 24 % der Teilnehmenden Vorteile bei der schnelleren Bearbeitung von Anfragen, 19 % bei der Sammlung und Weitergabe von Wissen. Nur wenige verweisen auf eine Entlastung bei Verwaltung und Dokumentation (9 %) oder die Unterstützung bei der Einschätzung von Bedarfen und Verhaltensweisen der Ratsuchenden (4 %). 6 % der Teilnehmenden geben an, dass ihnen KI-Tools in ihrer derzeitigen Arbeit (noch) nicht weiterhelfe (siehe Abbildung 5).

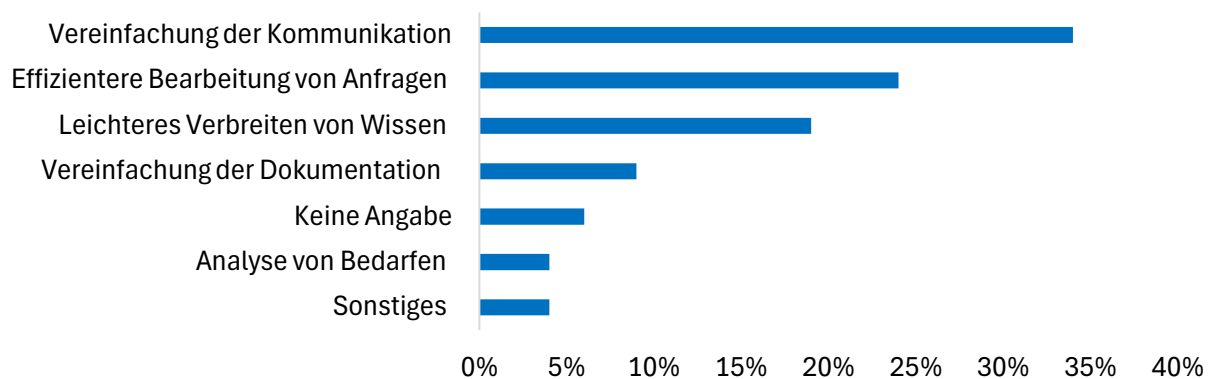


Abbildung 5: Arbeitsbereichen in denen KI-Tools besonders hilfreich sind.

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand Juli 2025 © Minor – Digital

In einer offenen Frage berichten 47 Beratende von ihren bislang besten Erfahrungen mit KI-Tools. Deutlich wird dabei, dass diese Anwendungen vor allem zur Unterstützung der eigenen Arbeitsabläufe genutzt werden. Häufig genannt werden Zeitersparnis, sowie präzise und schnelle Übersetzungen. Eine teilnehmende Person merkt an: „Die Arbeit von 2 Tagen wurde auf 4 Stunden reduziert.“ Eine andere berichtet: „Ich habe einfach viel mehr Zeit, mich um wesentlichere Aufgaben zu kümmern.“ Weiterhin wird hervorgehoben, dass durch KI-Tools eine Zeitersparnis erzielt wird, etwa „bei Anschreiben, Bewerbungsschreiben, die Sachverhalte schnell und schlüssig darzustellen und gleichzeitig in die Wunschsprache zu übersetzen.“ Eine Teilnehmerin hebt eine Aussage besonders hervor: „Ich habe ChatGPT noch gar nicht selbst benutzt, aber ein Kollege hat einen über zehn Jahre und verschiedene Berater*innen umspannenden Emailverlauf zu einer beratenen Familie von ChatGPT in einen 15Zeilen-Härtefall zusammenfassen lassen, das war spektakuläre Arbeitserleichterung.“

DeepL wird mehrfach für seine hohe Übersetzungsqualität gelobt, insbesondere bei Sprachen wie Dari, Farsi oder Arabisch. Weitere positive Erfahrungen beziehen sich auf das Formulieren von E-Mails oder Wohnungsbewerbungen, das Zusammenfassen und Strukturieren komplexer Inhalte – zum Beispiel „Unterstützt Strukturierung eines bestimmten Themas“ – sowie das Verstehen schwieriger rechtlicher Passagen wie etwa aus dem Aufenthaltsgesetz (AufenthG), wobei „Gesetzesänderungen zusammengefasst und gegenüber dem vorherigen Gesetzestext abgegrenzt werden.“ Einige berichten auch, dass „Übersetzungstools bei schnellen Übersetzungen helfen, wir aber bei tiefergehenden Anliegen menschliche Übersetzer benötigen.“ Die Grenzen bzw. Risiken der KI-Tools werden wenig angesprochen, insbesondere bei rechtlichen Fragestellungen, bei denen die Gefahr besteht, dass die KI-Tools als Laien ungenaue, fehlerhafte oder irreführende Ausgaben generieren. Dies unterstreicht, dass trotz

aller Unterstützung durch KI-Tools weiterhin qualifizierte fachliche Einschätzungen nötig sind, insbesondere bei komplexen oder sensiblen Fällen.

Zukunft der KI-Tool-Nutzung in der Beratung

Ein Großteil der Beratenden (58,6 %) kann sich vorstellen (siehe Abbildung 6), den Einsatz von KI-Tools in der Zukunft auszuweiten. Nur ein sehr kleiner Anteil (3,6 %) gibt an, keine Ausweitung zu beabsichtigen, während 37,8 % noch unentschieden sind – ein Hinweis darauf, dass weiterhin Informations- und Unterstützungsbedarfe bestehen.

Unter denjenigen, die eine intensivere Nutzung von KI-Tools planen (siehe Abbildung 7), werden insbesondere die Hilfestellung bei komplexen rechtlichen Themen (25 %), das Wissenmanagement und -transfer innerhalb des Teams (25 %) sowie die Textoptimierung (14 %) als besonders relevant benannt.

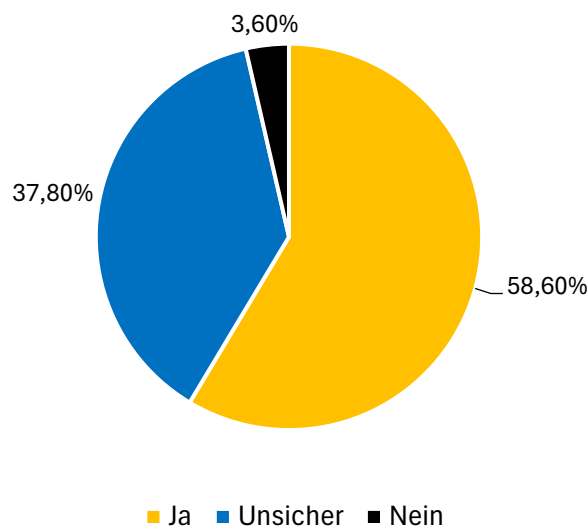


Abbildung 6: Ausweitung der individuellen KI-Tools-Nutzung in der Zukunft.
Darstellung nach eigener Erhebung, Stand Juli 2025 © Minor – Digital

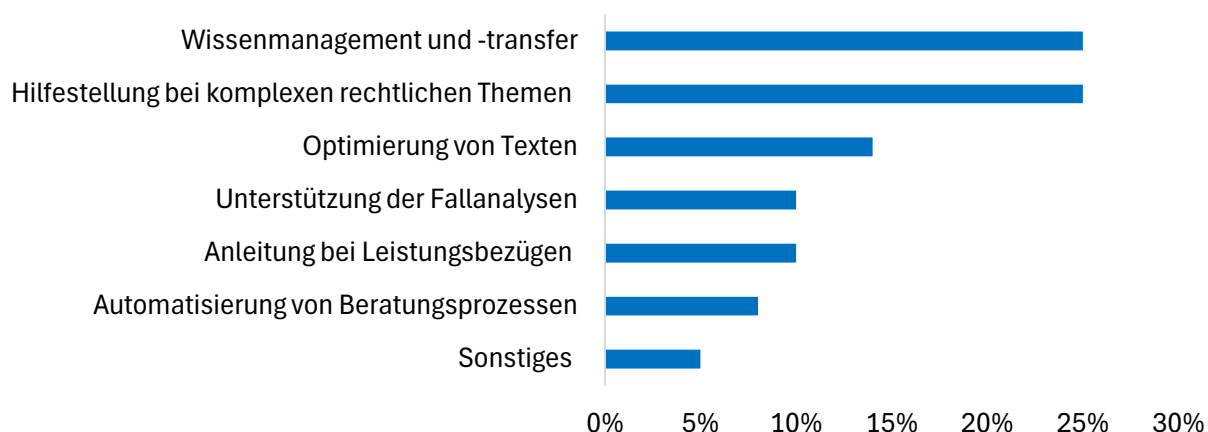


Abbildung 7: Perspektivische Bereiche der Ausweitung von KI-Tools

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand Juli 2025 © Minor – Digital

Beratende, die bislang keine KI-Tools verwendet haben, führen dies auf fehlende Schulungen bzw. Fachwissen (27 %) sowie auf Datenschutz und Sicherheitsbedenken (26 %) zurück. Zudem geben über 21 % der Teilnehmenden an, nicht genau zu wissen, wie diese Tools sinnvoll in den Arbeitsalltag eingebunden werden könnten (siehe Abbildung 8).

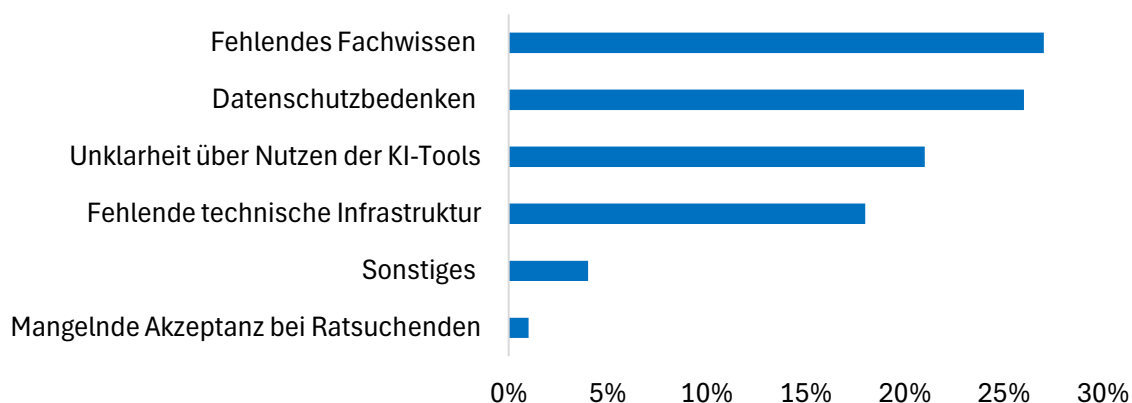


Abbildung 8: Gründe für Nichtnutzung von KI-Tools.

Darstellung nach eigener Erhebung, Stand Juli 2025 © Minor – Digital

Die Ergebnisse lassen darauf schließen, dass die Hürden bei der Nutzung vor allem in strukturellen Herausforderungen innerhalb der Beratungsstellen liegen, wie unzureichender technischer Ausstattung, fehlender Orientierung oder mangelnder Erfahrung. Naheliegend ist auch die Hypothese, dass weitere Faktoren eine Rolle spielen, wie die ungeklärte Erlaubnis der Vorgesetzten, ob eine genaue Anleitung befolgt werden soll, welche Richtlinien gelten, wie KI-Tools datenschutzkonform zu nutzen sind – und überhaupt, das Nichtvorhandensein eines

Bewusstseins für die Stärken und Schwächen künstlicher Intelligenz. Hier könnten zielgerichtete Weiterbildungsangebote sowie konkrete Anwendungsbeispiele entgegenwirken.

Diese Einschätzung wird durch die offenen Antworten bestätigt, in denen mehrere Teilnehmende den Wunsch nach Fortbildungsangeboten, kollegialem Austausch und größerer Sichtbarkeit alternativer, fachkundiger KI-Tools neben den bekannten Plattformen wie ChatGPT äußern.

Dabei ist sowohl Interesse als auch Zurückhaltung deutlich: Genannt werden unter anderem ethische Bedenken, Fragen des Datenschutzes und Zweifel an der Verlässlichkeit von KI-generierten Informationen – insbesondere in rechtlich oder sozial sensiblen Beratungskontexten. Eine teilnehmende Person weist etwa darauf hin, dass spezialisierte, datenschutzkonforme KI-Lösungen benötigt würden, um etwa formale Stellungnahmen für Institutionen wie das BAMF erstellen zu können. Die Rückmeldungen machen deutlich, dass die Potenziale von KI-Tools zunehmend erkannt werden – zugleich braucht es jedoch kontextspezifische, datenschutzsichere und praxisnahe Lösungen für die migrationsbezogene Beratungsarbeit.

Chancen und Grenzen von KI-Tools in der Beratung

Die Umfrageergebnisse zeigen eine zunehmende Offenheit und positive Haltung gegenüber dem Einsatz von KI-Tools in der migrationsbezogenen Beratungsarbeit, insbesondere in Bereichen wie Übersetzung, Texterstellung und Effizienzsteigerung. Gleichzeitig verdeutlichen praktische Erfahrungen demgegenüber jedoch auch die bestehenden Grenzen dieser Technologien. Juristische Fallanalysen von Expert*innen bei Minor-Digital, basierend auf anonymisierten Anwendungsbeispielen aus der Beratungspraxis zeigen, dass der Einsatz von KI-Tools am Beispiel von Tools wie ChatGPT, Copilot und Gemini ohne angemessene fachliche Kontrolle erhebliche Risiken birgt.² Darüber hinaus wird deutlich, dass die Nutzung der künstlichen Intelligenz in Beratungsstellen aus eigener Initiative erfolgt, und dass diese wie eine „stille Helferin“ im Hintergrund agiert, jedoch ohne Absprache, Anleitung oder Kontrolle und insbesondere ohne Berücksichtigung der Gefahren, die sie trotz aller Hilfestellungen mit sich bringt. Vor allem können datenschutzrechtliche Vorgaben versehentlich ausgeklammert werden.

² Siehe hierzu https://minor-digital.de/wp-content/uploads/2024/07/Fem.OS-Plus_Praxisforum-KI_Rechtlich-geprueft-vs.-ChatGPT-und-Co-1.pdf.

Obwohl KI-Tools bei alltäglichen Aufgaben unterstützen können, fehlt es ihnen an rechtlichem Verständnis, Verantwortlichkeit und kontextueller Urteilsfähigkeit, die in sensiblen oder komplexen Beratungssituationen unerlässlich sind. Die folgenden Herausforderungen sind besonders relevant:

- ✓ Fehlende Rechtsinformationen, da aktuelle Gesetzeslagen oft nicht abgebildet werden;
- ✓ Auslassung wichtiger Fristen oder rechtlicher Vorgaben;
- ✓ Inkonsistente Antworten, selbst bei minimal veränderten Fragestellungen;
- ✓ Unkonkrete Empfehlungen, die keine klaren Handlungsschritte aufzeigen;
- ✓ Fehlende praktische Hinweise im Umgang mit Behörden oder Verwaltungsprozessen;
- ✓ Keine rechtliche Haftung der KI-Anbieter im Falle fehlerhafter Auskünfte;
- ✓ Unfähigkeit zur Einordnung komplexer rechtlicher Sachverhalte ohne menschliche Unterstützung.

Obwohl KI-Tools einen Mehrwert bieten können, sind sie dennoch kein Ersatz für qualifizierte, fachliche und mehrsprachliche Beratung durch Fachkräfte. Diese Problematik findet eine direkte Entsprechung im EU AI Act, der KI-Tools in Bereichen wie der migrationsbezogenen Beratung, der Rechtsberatung sowie dem Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen als Hochrisiko-Systeme einstuft und klare rechtliche Anforderungen formuliert. Artikel 14 verpflichtet Anbietende und Nutzende solcher Systeme eine angemessene Schulung des eingesetzten Personals sicherzustellen, während Artikel 15 eine wirksame menschliche Aufsicht zur Erkennung und Korrektur von Fehlern vorschreibt. Ein sicherer und verantwortungsvoller Einsatz von KI-Tools, insbesondere in rechtlichen Kontexten, setzt stets menschliches Handeln und Fachkompetenz zur Beurteilung der Information voraus und kann nur durch klare Standards, kontinuierliche Weiterbildung sowie konsequenten Datenschutz angewandt werden.



Projekt Neu in Berlin Pro

Autor*innen: Shrouk Abdalmoaty, Bianca Chisarau, Sarah Nassar, Odette Schulz-Kersting

Minor – Digital gemeinnützige GmbH

Paul-Lincke-Ufer 7a, 10999 Berlin

minor@minor-digital.de

www.minor-digital.de