Technische Hochschule Nürnberg | Institut für E-Beratung | bke besser beraten

Gefördert vom: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

KIA: KI-Assistenz für digitale, psychosoziale Beratung

Mit KI die Zukunft der Onlineberatung gestalten

Geschichte der Onlineberatung

Pionierphase

1995: Erste Angebote der Onlineberatung entstehen, learning by doing

Institutionalisierung

2002: Zunahme an Anbietern und Diskussion zu Qualitäts-standards

Innovationsschub

2019: Zunahme digitaler Formate durch Kontakt-beschränkungen während Pandemie

Zukunft

2023: what's next?

Welche Möglichkeiten bietet KI in der Beratung?

- **Qualitätssicherung:** KI kann bei der Überprüfung und Optimierung der Beratungsqualität unterstützen, indem sie auf Best Practice und Richtlinien hinweist
- **Datenanalyse und Mustererkennung:** KI kann große Datenmengen musterkennend analysieren, um wertvolle Einblicke und Erkenntnisse für die Beratung zu liefern.
- **Entscheidungsunterstützung:** KI kann die kollegiale Beratung und den Reflexionsprozess begleiten und unterstützen

KI-Assistenzsysteme im Alltag:

Navigationssysteme

Musik-Streaming

Sprachassistenz (z.B. Siri, Alexa, Cortana)

Fahrassistenz

Smart Home

Ziel des Projekts KIA

- Entwicklung einer **digitalen Assistenz** zur Unterstützung von Onlineberatenden (2023 -2025)
- Ziel: Unterstützung **bei der Reflexion und Beantwortung** von Beratungstexten in der Onlineberatung
- Mögliche Funktionen der Assistenz: Bereitstellung von **methodischen, sachverhaltsbezogenen und personenbezogenen Informationen (s.o.)**

Projekt KIA

Beratungsanfrage

Hallo,
Mein Sohn ist in der 3. Klasse. Heute hat mich die Lehrerin zum Gespräch gebeten. Sie meinte, er sei sehr unkonzentriert und seine Leistungen seien insgesamt sehr schlecht. Vielleicht hat er sogar ADHS. Ich kann das nicht so recht glauben und bin jetzt verunsichert. Können Sie mir helfen?
Vielen Dank Alex

Beratungsantwort

Hallo Alex,
schön, dass Sie uns schreiben. Ich finde es toll, dass Sie sich so um das Wohlbefinden Ihres Sohnes sorgen.
>>>

KIA

Methodische Informationen
Mustererkennende Analyse des Beratungsprozesses und fachlicher Empfehlungen (Reflexion)

Sachverhaltsbezogene Informationen
Mustererkennende Analyse des Sachverhalts und Aufbereitung des Informationsstandes. (Wissensmanagement)

Personenbezogene Informationen
Mustererkennende Analyse des Schreibstils, Sprache und Persönlichkeitsmerkmale. (Typisierung)

Meilensteine im Projekt

Bedarfserhebung

Interviews mit Beratenden der bke zu Bedarfen und Anforderungen an KI-gestützte Assistenzsysteme

KI-Entwicklung

Prototypische Entwicklung und Testung eines KI-gestützten Assistenzsystems für die Onlineberatung

Handreichung

Entwicklung von Ethikmanual und Leitfaden zum gemeinwohlorientierten Einsatz von KI-Systemen

Kooperationsprojekt des Institut für E-Beratung der TH Nürnberg und der bke-Onlineberatung, gefördert von BMFSFJ

Projektleitung: Prof. Dr. Robert Lehmann, Prof. Dr. Jens Albrecht
Kontakt: Institut für E-Beratung, kia@e-beratungsinstitut.de