

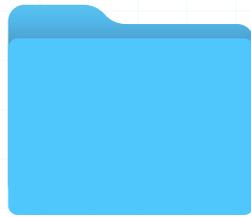
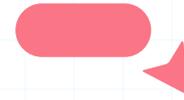


Vom Problem zur Anwendungsidee

Wie Künstliche Intelligenz gemeinwohlorientierte Organisationen unterstützen kann



Inhalt



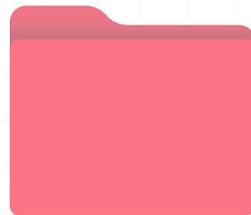
Schritt-für-Schritt-Anleitung
Tech-Exploration



Tech-Exploration
als Instrument



Identifizierte
Anwendungsideen



Methoden-Handbuch



Gelingende Zusammenarbeit
zivilgesellschaftlicher
Organisationen und Tech-
Unternehmen



Inhalt

Vorwort

Einleitung

Anhang

Impressum

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Vorwort

Künstliche Intelligenz (KI) übt einen immer größeren Einfluss auf unsere Gesellschaft aus. Dabei werden KI-Anwendungen hauptsächlich von profitorientierten Unternehmen entwickelt, deren Narrative auch die politischen Debatten dominieren.

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz zur Lösung konkreter gesellschaftlicher Herausforderungen jedoch steht selten im Vordergrund. Dabei ist es von entscheidender Bedeutung, dass auch gemeinwohlorientierte Organisationen die Potenziale von KI für ihre Missionen nutzen. Zum einen, um zu einer starken Stimme für den gemeinwohlorientierten Einsatz der Technologie zu werden, und zum anderen, um den zunehmenden Ansprüchen an die Daseinsvorsorge in Zeiten multipler Krisen noch gerecht werden zu können.

Die Freie Wohlfahrtspflege als Grundpfeiler des deutschen Sozialstaats ist eigentlich prädestiniert, eine Vorreiterrolle bei der gemeinwohlorientierten Entwicklung und Verwendung von KI einzunehmen. Denn die fast zwei Millionen Beschäftigten setzen sich tagtäglich für die Belange vulnerabler Bevölkerungsgruppen ein. Bei der Entwicklung von Künstlicher Intelligenz können die Wohlfahrtsmitarbeiter:innen nicht nur ihre Expertise über die Bedürfnisse vulnerabler Gruppen einbringen, sondern auch im angemessenen Maße Zugang zu den Klient:innen selbst herstellen, sodass deren Ansichten und Bedarfe direkt einfließen.

Soweit die Theorie. Aber auch wenn die Wohlfahrt sich der strategischen Relevanz dieses Themas bewusst ist, sind die Voraussetzungen für die flächendeckende Nutzung der Potenziale von KI für ihre Arbeit bisher nicht gegeben. Das hat einerseits damit zu tun, dass ihren Organisationen häufig die notwendigen Ressourcen für die IT-Infrastruktur oder für konkrete Digitalisierungsprojekte fehlen. Andererseits mangelt es vielen Organisationen auch an konkreten Ideen, wie sie die technologischen Möglichkeiten wirkungsvoll für ihrer Arbeit nutzen könnten.

Im Projekt „**reframe[Tech]**“ setzen wir uns dafür ein, dass Technologieentwicklung sich stärker am Gemeinwohl ausrichtet. In der im vergangenen Jahr veröffentlichten Studie „Potenziale eines Tech-Fellowships für die Freie Wohlfahrtspflege“ haben wir daher ein Konzept entwickelt, wie gemeinwohlorientierte Algorithmeinsätze in der Wohlfahrt pilotiert sowie nötige Kompetenzen aufgebaut werden können. Als einen ersten Schritt in die Richtung eines „Tech-Fellowships“ haben wir im Frühjahr 2023 die „Tech-Exploration“ durchgeführt, in der Tech-Expert:innen



Inhalt

Vorwort

Einleitung

Anhang

Impressum

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

gemeinsam mit Mitarbeiter:innen aus Wohlfahrtsorganisationen konkrete Ideen für den Einsatz von Algorithmen und KI identifiziert haben. Die daraus entstandenen Vorschläge demonstrieren das konkrete Potenzial von KI in den unterschiedlichen Arbeitsfeldern der Wohlfahrt – von der Behinderten- und Sucht- über die Jugend- bis zur Selbsthilfe.

Die „Tech-Exploration“ hat vor allem eines gezeigt: Die Einbeziehung von vulnerablen Gruppen in die Technologieentwicklung ermöglicht es, ihre spezifischen Herausforderungen, Bedenken und Bedürfnisse besser zu verstehen und zu berücksichtigen. Dies sollte bereits bei der Formulierung des zu lösenden Problems geschehen, bevor überhaupt eine technische Lösung erdacht wird. Denn: Gemeinwohlorientierung beginnt vor dem ersten Buchstaben Code. Nutzer:innenzentrierte Technologieentwicklung ist möglich und bildet eine wichtige Stellschraube, um den Begriff der „gemeinwohlorientierten KI“ mit Leben zu füllen.

Diese Publikation soll als eine Hilfestellung sowohl für Wohlfahrtsverbände als auch für zivilgesellschaftliche Organisationen aller Art verstanden werden, um diese nutzer:innenzentrierte und gemeinwohlorientierte Technologieentwicklung in die Tat umzusetzen. Dabei kann KI im Fokus stehen, es sind aber auch andere digitale Produkte denkbar. Wir haben die Publikation so gestaltet, dass Sie sie immer wieder heranziehen können, wenn Herausforderungen bei der Implementierung und Steuerung digitaler

Vorhaben entstehen. Die Ordner  stehen dabei für sich und müssen nicht in einem Schwung durchgelesen werden.

Ein großes Dankeschön gilt der Robert Bosch Stiftung, die die „Tech-Exploration“ durch ihre Unterstützung möglich gemacht hat.

Außerdem danken wir den Autor:innen Zamina Ahmad, Cassandra Becker, Susanne Bruch und Christoph Hassler herzlich für die hervorragende Zusammenarbeit bei der Erstellung dieser Publikation sowie Fabian Hage für die Mitwirkung.

Abschließend möchten wir uns bei all denjenigen bedanken, die an der „Tech-Exploration“ mitgewirkt und somit zu dieser Publikation beigetragen haben. Ihre Expertise und ihr Engagement sind von unschätzbarem Wert.

Um das Nachahmen und die Debatte über das Thema zu erleichtern, veröffentlichen wir die Publikation unter einer freien Lizenz (CC BY-NC-SA 4.0 DE). Bitte zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren, wenn Sie weitere Fragen oder Feedback haben. Wir freuen uns, gemeinsam mit Ihnen einen Teil dazu beizutragen, dass Künstliche Intelligenz stärker fürs Gemeinwohl eingesetzt wird.

Viel Freude beim Lesen,

Julia Gundlach (Projektleiterin
reframe[Tech], Bertelsmann Stiftung)

Teresa Staiger (Projekt Manager
reframe[Tech], Bertelsmann Stiftung)

Einleitung

Autorinnen:
Zamina Ahmad
Kassandra Becker,
Susanne Bruch,

Eine in 2022 durchgeführte **Studie** der Bertelsmann Stiftung hat ergeben, dass der gemeinwohlorientierte Einsatz algorithmischer Systeme und Künstlicher Intelligenz (KI) von vielen Akteur:innen in der Freien Wohlfahrtspflege als strategisch relevantes Thema angesehen wird. Es fehlt in der Wohlfahrt jedoch häufig an konkreten Anwendungsideen und Umsetzungskompetenz, um die Technologien zur Anwendung zu bringen.

z. B. Jugendhilfe

Die **Studie** ging daher der Frage nach, welche konkreten Maßnahmen dazu beitragen können, die Potenziale algorithmischer Systeme in der Wohlfahrt zu heben und Kompetenzen aufzubauen. Dazu wurden zahlreiche Gespräche mit Expert:innen aus Wohlfahrt, Tech-Szene und politischen Akteur:innen geführt sowie verschiedene Instrumente analysiert. Als probates Mittel hat sich insbesondere ein sogenanntes **Tech-Fellowship für die Wohlfahrt** erwiesen. Beim Tech-Fellowship sollen Expert:innen aus der Wohlfahrt sechs Monate mit IT-Expert:innen zusammenarbeiten. Gemeinsam entwickeln sie aus einer bestehenden Anwendungsidee ein konkretes algorithmenbasiertes Softwareprodukt.

Da validierte und bedarfsorientierte Anwendungsideen zentrale Voraussetzung für das Tech-Fellowship sind, braucht es eine sechswöchige **Tech-Exploration, die einem möglichen Fellowship** vorgeschaltet ist. In dieser Tech-Exploration sollte ein Team bestehend sowohl aus Wohlfahrts- als auch Technologie- und Designexpert:innen in

Arbeitsfeldern der Freien Wohlfahrtspflege Anwendungsideen identifizieren, die auf das Wohl der Klient:innen abstellen.

Diese **Tech-Exploration** wurde im Frühjahr/Sommer 2023 mit finanzieller Unterstützung der Robert Bosch Stiftung durchgeführt. Dafür wurden acht Expert:innen aus dem Produktmanagement sowie Software-, UX- und Service Design – sogenannte Explorierer:innen – für sechs Wochen in vier Wohlfahrtsorganisationen entsendet. Dort wurden sie von einem Team aus Fachexpert:innen der Wohlfahrt begleitet.

Durch teilnehmende Beobachtung (sogenanntes Shadowing), Interviews und Workshops konnten die Explorierer:innen Arbeitsfelder der Freien Wohlfahrtspflege kennenlernen und zusammen mit den Mitarbeiter:innen und Klient:innen konkrete Anwendungsideen für den Einsatz algorithmischer Systeme und Künstlicher Intelligenz entwickeln. Gerahmt wurde die Tech-Exploration durch ein Begleitprogramm.

In diesem wurden den Teilnehmer:innen Wissen und Methoden zu den Themen Interviewführung, Künstliche Intelligenz und Zukunftsdesign vermittelt.

Ein wichtiges Ziel der Tech-Exploration war es, Anwendungs-ideen für den gemeinwohlorientierten Algorithmen- und KI-Einsatz zu finden und zu demonstrieren, dass die Gestaltung

und der Einsatz algorithmischer Systeme und Künstlicher Intelligenz stärker am Gemeinwohl ausgerichtet werden müssen. Der vorliegende Ergebnisbericht versucht, möglichst viele der Erkenntnisse und Vorgehensweisen der Tech-Exploration zu bündeln. Er ist daher in verschiedene „Ordner“ gegliedert, die für sich stehen und unabhängig voneinander gelesen werden können:



Schritt-für-Schritt-Anleitung für eine Tech-Exploration

... ist interessant für alle die, die selbst vor der Herausforderung stehen, Anwendungs-ideen für neue Technologien in gemeinnützigen oder gemeinwohlorientierten Bereichen zu identifizieren: Hier haben wir zusammengefasst, wie wir die Tech-Exploration vorbereitet, durchgeführt und nachbereitet haben.



Tech-Exploration als Instrument

... reflektiert die Wirksamkeit des Instruments Tech-Exploration und zeigt auf, was im ersten Durchlauf der Tech-Exploration gelernt wurde.



Identifizierte Anwendungs-ideen

... stellt die identifizierten Anwendungs-ideen der Explorationsteams in den vier Einrichtungen der Wohlfahrt vor.



Methoden-Handbuch

... schließt an Ordner I an und stellt ganz konkrete Methoden vor, die sich im Rahmen der Tech-Exploration als hilfreich erwiesen haben. Diese können nicht nur innerhalb einer Tech-Exploration genutzt werden, sondern sind auch bei andersartigen Digitalprojekten hilfreich.



Gelingende Zusammenarbeit zivilgesellschaftlicher Organisationen und Tech-Unternehmen

... soll zivilgesellschaftlichen Organisationen einen Einblick geben, welche Herausforderungen bei der Zusammenarbeit mit privaten IT-Dienstleistern bei der Softwareentwicklung entstehen und wie sie frühzeitig adressiert werden können.



Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungs-ideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner I.

Vorgehen und Methoden

Ordner **I.** lädt Sie zum Nachahmen ein: Er fasst die wichtigsten Informationen zusammen, damit Organisationen selbstständig eine Tech-Exploration durchführen können. Nach dem ersten Durchlauf sind wir überzeugt, dass die Tech-Exploration ein geeignetes Werkzeug ist, um bedarfsorientiert algorithmenbasierte Anwendungsideen zur Lösung von Problemen zu identifizieren und gleichzeitig Kompetenzen aufzubauen.

Autorinnen:
Zamina Ahmad,
Kassandra Becker,
Susanne Bruch

Ordner

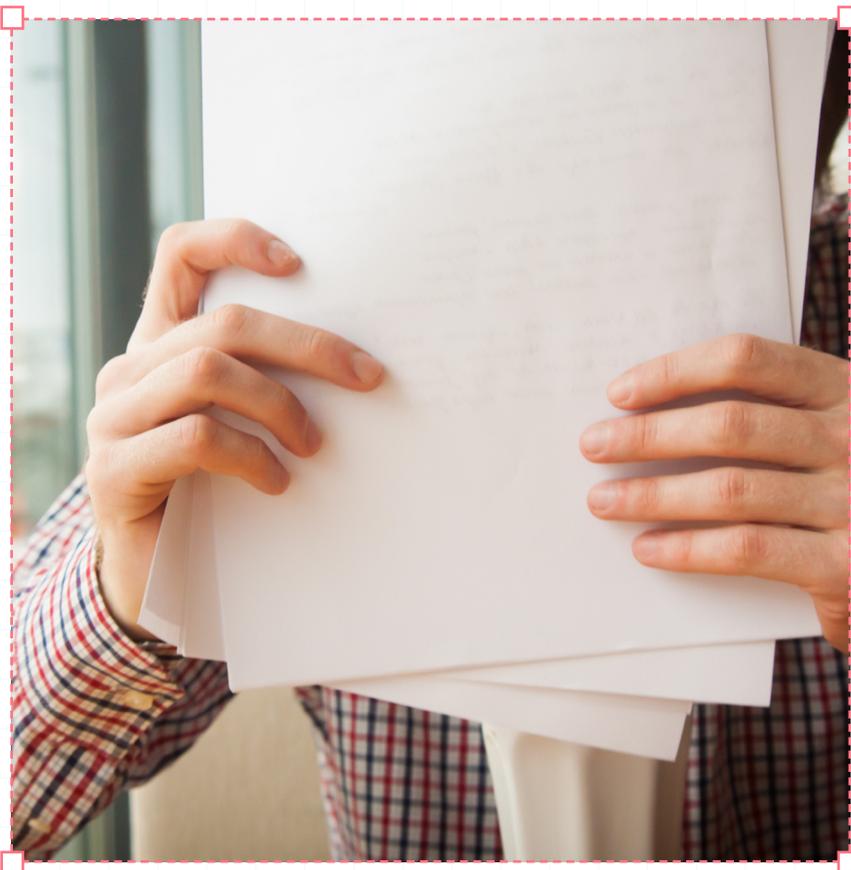
I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen



Dabei ist es aus unserer Sicht hilfreich, dass externe Akteur:innen wie Stiftungen oder andere Organisationen eine vermittelnde oder koordinierende Rolle in der Tech-Exploration übernehmen. Aber auch Wohlfahrtsverbände oder deren Mitgliedsorganisationen sowie zivilgesellschaftliche Organisationen können in einem kleineren Rahmen ein derartiges Format selbstständig umsetzen.

Um das Nachahmen zu erleichtern, werden zunächst geeignete Bedingungen für eine Tech-Exploration dargestellt. Anschließend wird das (methodische) Vorgehen näher erläutert. Aufbauend auf dem hier beschriebenen Vorgehen finden sich in Ordner **IV.** Methoden, deren Einsatz sich in der Tech-Exploration bewährt hat.

Bedingungen für eine Tech-Exploration

Nicht für jede Fragestellung oder Herausforderung eignet sich eine Tech-Exploration. Die folgende Liste hilft bei der Entscheidung, ob eine Tech-Exploration infrage kommt. Wenn alle Fragen mit Ja beantwortet werden können, kann eine Exploration in Betracht gezogen werden.

z. B. ein:e Schulsozialarbeiter:in

Voraussetzungen für die Durchführung einer Tech-Exploration

Problem- und Lösungsraum:

- Gibt es ein Arbeitsfeld (z. B. Schulsozialarbeit, Schuldner:innenberatung) mit bisher ungelösten Problemen bzw. Fragestellungen?
- Ist aus heutiger Perspektive eine technologische Lösung (möglicherweise) hilfreich?
- Gibt es in dem Arbeitsfeld grundsätzlich eine Bereitschaft, technologische Lösungen zu nutzen?
- Sind die Mitarbeiter:innen und Klient:innen des Arbeitsfelds offen für interdisziplinäre Zusammenarbeit mit Expert:innen aus der Digitalproduktentwicklung?

Kapazität:

- Verfügt in der Organisation eine Person oder Einheit über Kapazitäten (ca. 15 Stunden pro Woche), um die Tech-Exploration aufzusetzen und zu begleiten?

- Gibt es im Arbeitsfeld Ressourcen, die Tech-Exploration mit wöchentlich ca. zehn Stunden zu begleiten?

Kompetenz:

- Gibt es in der Organisation eine Person oder Einheit mit Kompetenzen, die Tech-Exploration aufzusetzen und zu begleiten?
- Gibt es haupt- oder ehrenamtliche Tech-Expert:innen (z. B. Softwareentwickler:innen), auf die bei Bedarf zurückgegriffen werden kann, um die Explorierer:innen fachlich zu unterstützen?

Budget:

- Ist ein Budget von mindestens 10.000,00 Euro verfügbar, um zwei Explorierer:innen für sechs Wochen zu bezahlen?
- Gibt es eine Mittlerorganisation, die die Gestaltung der Tech-Exploration im Hinblick auf die Ziele, Prozesse und Methoden in die Hand nimmt? Falls nicht: Kann mindestens eine zusätzliche Person als Projektleitung einkalkuliert werden, die diese Aufgaben übernimmt?

Ordner I.

Die Phasen der Tech-Exploration

Die Tech-Exploration gliedert sich in drei Phasen: die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung. In der [Abbildung 2](#) sind die Phasen mit den jeweils anstehenden Aufgaben und nützlichen Vorlagen und Methoden dargestellt. Viele dieser Vorlagen und Methoden finden sich in [Ordner IV.](#) oder im [Anhang](#). Die einzelnen Schritte der Durchführung sind zudem im Folgenden ausführlich dargestellt.



Rollen und beteiligte Akteur:innen in der Tech-Exploration

Im Folgenden stellen wir die Rollen und beteiligten Akteur:innen in der Tech-Exploration vor:

- Das **Programmteam** plante, organisierte und führte die Tech-Exploration durch. Es wählte die Wohlfahrtsorganisationen und Explorierer:innen aus und arbeitete eng mit ihnen zusammen. Das Team moderierte die Retrospektiven und Reviews, begleitete den Prozess methodisch, führte die Wirkungsanalyse durch und sorgte für die begleitende Kommunikation.
- Die **Explorierer:innen** sind Expert:innen aus den Bereichen Produktmanagement, Softwareentwicklung, UX- und Service Design. Sie tauchten sechs Wochen lang in die Arbeitsfelder der Freien Wohlfahrtspflege ein, um Anwendungsideen für Algorithmen und KI zu entwickeln. Durch Beobachtung, Interviews und Workshops arbeiteten sie mit den Mitarbeiter:innen und Klient:innen der Wohlfahrtsorganisationen zusammen, um deren Bedürfnisse und Herausforderungen zu verstehen und passende Lösungen zu finden.
- Vier ausgewählte **Wohlfahrtsorganisationen** der Behinderten-, Jugend-, Sucht- und Selbsthilfe öffneten ihre Türen für die Explorierer:innen, um ihnen Einblicke in ihre Arbeitsfelder und Herausforderungen zu gewähren. Die Mitarbeiter:innen und Klient:innen arbeiteten aktiv mit den Explorierer:innen zusammen, um Schmerzpunkte (Pain Points) zu identifizieren und praxisnahe, bedarfsorientierte Anwendungsideen zu entwickeln. Zu den Organisationen gehörten die

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner I.

Paulinenpflege Winnenden e. V., der Evangelische Verein für Innere Mission in Nassau (EVIM), der Paritätische Wohlfahrtsverband Niedersachsen e. V. und die Therapieverbund Ludwigsmühle gGmbH
[\(Mehr Informationen über die teilnehmenden Organisationen finden sich in Ordner III. \).](#)

- Der interdisziplinäre **Expert:innenbeirat** stand strategisch und operativ beratend zur Seite, um verschiedene Blickwinkel in Entscheidungen zur Tech-Exploration einzubringen, wie z. B. Intersektionalität, Datenschutz, Wohlfahrtswissen oder Wirkungsmessung.

Abbildung 1

Expert:innenbeirat für die Tech-Exploration



Dr. Jonas Botta



Sabrina Konzok



Johannes Müller



Sebastian Ottmann



Dr. Gerhard Timm



Hanna Völkle



Prof. Dr. Isabel Zorn

Abbildung 1: Expert:innenbeirat für die Tech-Exploration (Quelle: eigene Darstellung)

Im [Anhang](#) befinden sich zudem die Anforderungen, die an die verschiedenen Rollen formuliert wurden.

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner I.

Durchführung Tech-Exploration: Vorgehen

Das folgende Kapitel beschreibt das Vorgehen bei der Durchführung der sechswöchigen Tech-Exploration. In der Exploration nutzen wir **Design Thinking**, einen Denkansatz zur Problemlösung und Ideenentwicklung.



Diese von einem Professorenteam der Stanford University entwickelte Methode betrachtet „Design“ im englischen Sinne als Funktion und Wirkung eines Produkts, also mehr als das äußere Erscheinungsbild.

Design Thinking ermöglicht eine systematische Herangehensweise für die Entwicklung von Innovationen. Durch das Herunterbrechen der Herausforderungen potenzieller Nutzer:innen in kleine Aufgabenpakete fördert es Kreativität und neue Ideen auf fokussierte Weise. So können passende Lösungen aus Sicht der Nutzer:innen entwickelt werden.

Inhalt

Vorwort

Einleitung

Anhang

Impressum

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner I.

Projektphasen

Vorbereitung

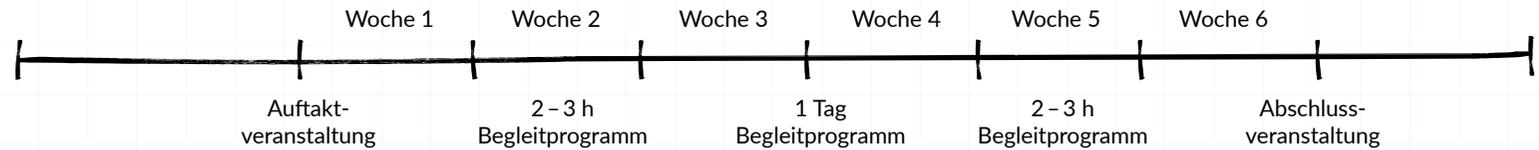
Durchführung

Nachbereitung

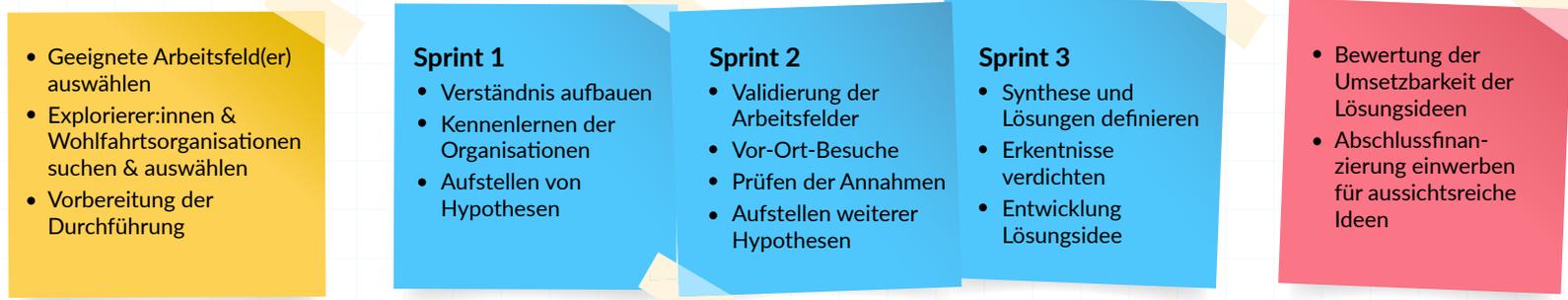
Beteiligte Akteur:innen



Zeitachse



Aufgaben



Methoden & Vorlagen

- Ausschreibungen
- Interviewfragebogen

Erkenntnisgenerierende Methoden

- User Research
- Interviews
- Shadowing

Strukturschaffende Methoden

- User Journey
- Service Blueprint

Ideengenerierende Methoden

- Brainstorming
- Workshops
- Zukunftswerkstatt

- Pitch Deck für Ideen

Abbildung 2: Phasen der Tech-Exploration (Quelle: eigene Darstellung)

Ordner I.

Das Vorgehen im Design Thinking gliedert sich immer in sechs Phasen, die in der **Abbildung 3** beschrieben sind. Hierbei wird zwischen den drei Phasen zur Erkundung des Problemraums und drei Phasen des Lösungsraums unterschieden.

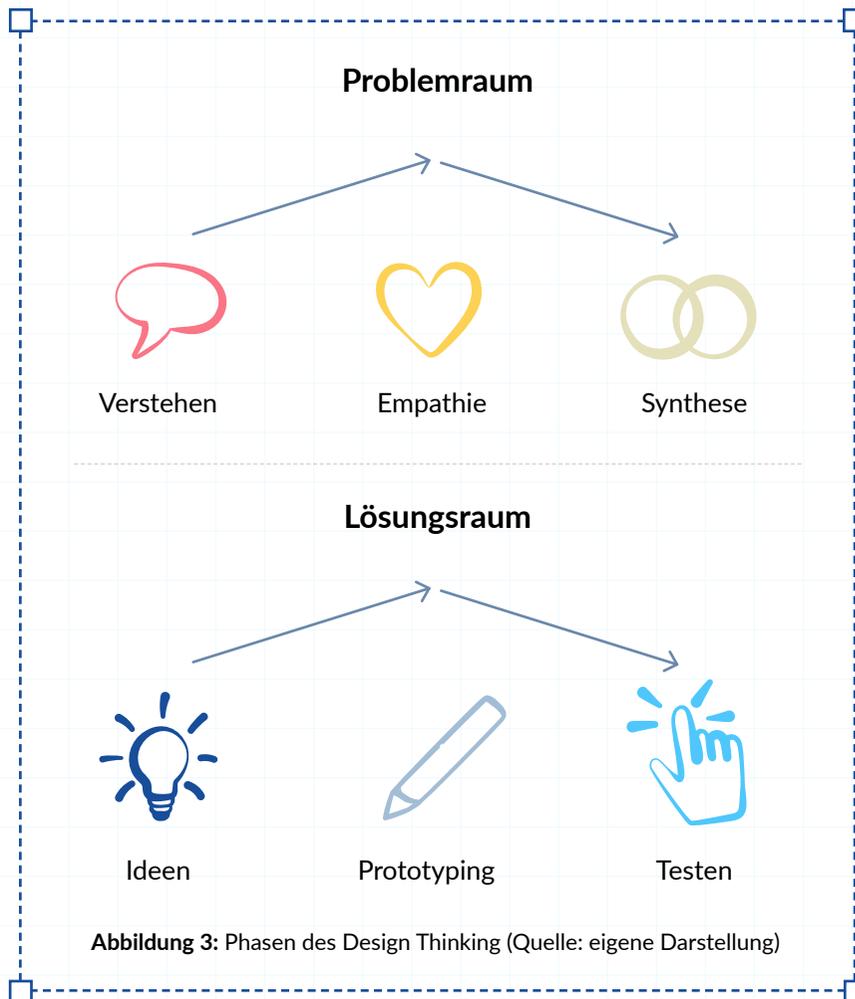


Abbildung 3: Phasen des Design Thinking (Quelle: eigene Darstellung)

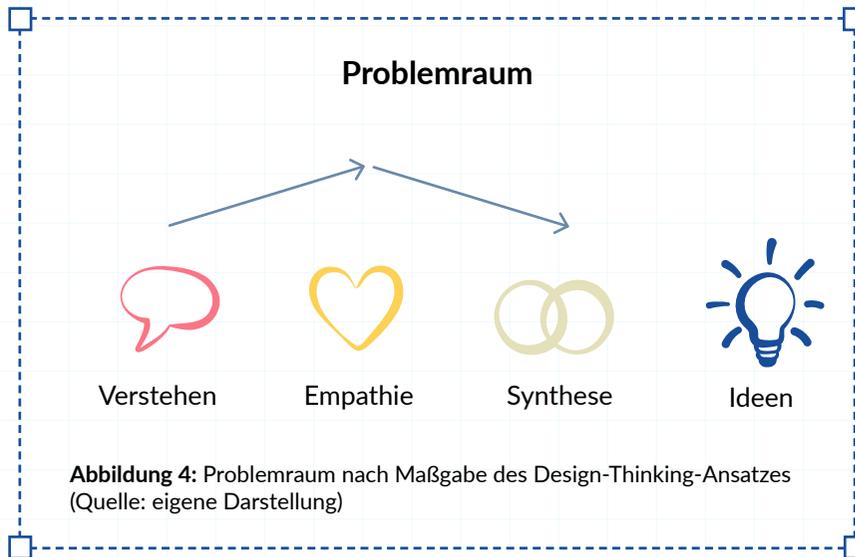
Weshalb Design Thinking für die Tech-Exploration?

Design Thinking bietet unterschiedliche Vorteile, die auch beim Einsatz in Wohlfahrtsorganisationen zutreffen:

- **Unterscheidung von Problemraum und Lösungsraum:** Fokussierung auf das zu lösende Problem für die Nutzer:innen und Entwicklung besserer, innovativer Lösungen, die tatsächlich genutzt werden.
- **Starke Nutzer:innen-Zentrierung:** Die Bedürfnisse der Nutzer:innen stehen im Mittelpunkt, um einen Mehrwert für die Klient:innen der Wohlfahrtsorganisationen zu schaffen.
- **Heterogenität der Perspektiven:** Die Zusammenarbeit eines vielseitigen Teams erhöht die Relevanz und Erfolgswahrscheinlichkeit möglicher Lösungen. Verschiedene Akteure wie technologische Expert:innen (Explorierer:innen), Anwender:innen einer potenziellen Lösung (Sozialarbeiter:innen) und die Profiteur:innen der Lösungen (Klient:innen) müssen vertreten sein.
- **Iterative Herangehensweise:** Feedback wird von allen Seiten eingeholt und in eine angepasste, neue Lösung integriert, die für alle Beteiligten der Tech-Exploration geeignet ist.

Ordner I.

- **Schnelles Validieren von Ideen:** Durch das iterative Vorgehen können Ideen schnell validiert oder verworfen werden, um mit wenig Aufwand Prioritäten für die verschiedenen Lösungen zu setzen. Die Vergabe von Prioritäten an Herausforderungen und mögliche Lösungen war eines der Ziele der Tech-Exploration.
- **Arbeiten mit Hypothesen:** Eine Hypothese im Design Thinking ist eine vorläufige Annahme darüber, wie ein Problem gelöst oder eine Verbesserung erzielt werden kann. Sie wird während des Prozesses getestet, um das Design iterativ zu verbessern.



Fokus im Rahmen der sechswöchigen Tech-Exploration: Die Erfassung des Problemraums

Im Rahmen der Tech-Exploration lag der Fokus darauf, den Problemraum nach dem Design Thinking-Ansatz zu durchdringen (**Abbildung 4**). Ziel war es, den Kontext zu verstehen und durch Beobachtungen und Interviews zu validieren und dadurch konkrete Herausforderungen inklusive Lösungsvorschläge zu definieren. Der Wechsel zwischen **Divergenz** (Quantität und Ideenvielfalt) und **Konvergenz** (Verdichtung und Zusammenführung der Erkenntnisse) ermöglichte es, ein breites Spektrum an kreativen Lösungsideen zu entwickeln.

In der „**Verstehen**“-Phase wurden die aus Sicht der teilnehmenden Organisationen als besonders potenzialreich identifizierten Arbeitsfelder (z. B. Selbsthilfegruppen, Wohngruppen für Jugendliche) als Startpunkte definiert (konvergent). In der sich anschließenden „**Empathie**“-Phase sollten weitere Herausforderungen gesammelt und die Arbeitsfelder validiert oder verworfen werden (divergent).

In der „**Synthese**“-Phase wurden Erkenntnisse zusammengeführt und in konkrete Lösungsvorschläge umgewandelt. Die sechswöchige Tech-Exploration war in drei je zweiwöchige Sprints unterteilt, wobei jeder Sprint einen anderen Fokus hatte (**Abbildung 5**).

Ordner I.

Aufteilung der Tech-Exploration in 2 Wochen Sprints mit jeweils einem Motto

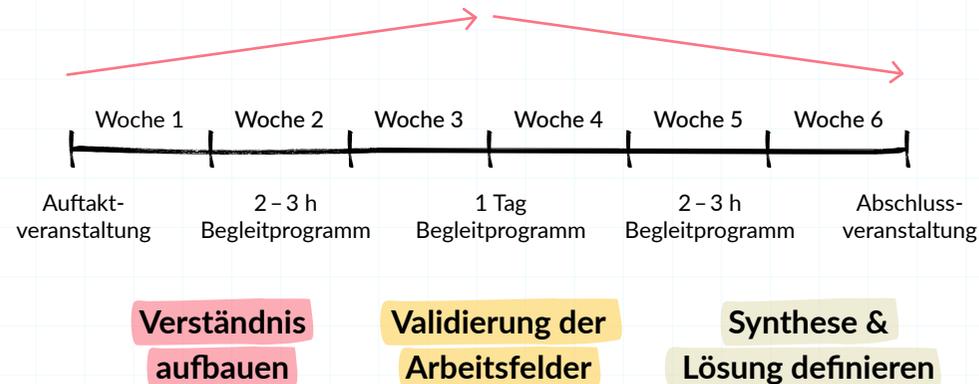


Abbildung 5: Sprints der sechswöchige Tech-Exploration (Quelle: eigene Darstellung)

Hypothesen divergent zu generieren. Dies half, die Herausforderungen und Schmerzpunkte (Pain Points) der Organisationen zu priorisieren

Sprint 3: Im letzten Sprint wurden alle Erkenntnisse verdichtet und zusammengetragen. Die Teams entwickelten Lösungsideen für die priorisierten Probleme und bewerteten deren Umsetzbarkeit, wobei vor allem der [AI Canvas](#) genutzt wurde.

hier geht es zur Methode

Welche Methoden eignen sich für eine Tech-Exploration in der Wohlfahrt?

Sprint 1: Im ersten Sprint lag das Ziel darin, den Kontext der jeweiligen Organisation kennenzulernen. Dazu wurden Methoden wie Nutzer:inneninterviews verwendet und die Arbeitsfelder der teilnehmenden Organisationen als Hypothesen für Einsatzgebiete von KI genutzt. So konnte Verständnis zu den aktuellen Problemfeldern aufgebaut werden.

Sprint 2: Im zweiten Sprint wurden die aufgestellten Annahmen über Einsatzfelder von KI überprüft. Die Teams wurden ermutigt, Vor-Ort-Besuche zu organisieren, um die gesammelten Informationen zu validieren und zusätzliche

Für eine Tech-Exploration in sozialen Organisationen eignen sich verschiedene Methoden, die technische, soziale und organisatorische Aspekte berücksichtigen. Im Folgenden haben wir einige Methoden aufgeführt, die sich für eine solche Exploration anbieten und die wir als sinnvoll und nützlich beurteilt haben:

- **Erkenntnisgenerierende Methoden:** **User Research, Interviews und Shadowing** ermöglichen schnelles Generieren von Erkenntnissen und Verstehen der Bedürfnisse sowie Anforderungen der Nutzer:innen innerhalb der Organisation.

Inhalt

Vorwort

Einleitung

Anhang

Impressum

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner I.

- **Strukturschaffende Methoden:** Methoden wie [User Journey oder Service Blueprint](#) helfen, komplexe Prozesse und Informationen übersichtlich zu strukturieren und Schwachstellen zu identifizieren. Die Visualisierung von Zusammenhängen erleichtert es, die Herausforderungen zu priorisieren und effektive Entscheidungsfindungen zu ermöglichen.
- **Ideengenerierende Methoden:** Workshops und Brainstorming-Sitzungen mit Mitarbeiter:innen aus verschiedenen Abteilungen helfen dabei, Herausforderungen zu identifizieren und gemeinsam Ideen zu entwickeln, z. B. mittels der [Zukunftswerkstatt](#).

Durch die Kombination dieser Methoden kann eine Tech-Exploration durchgeführt werden, die die Bedürfnisse der Klient:innen und Mitarbeiter:innen der Wohlfahrtsorganisationen berücksichtigt und innovative und wirkungsvolle technische Lösungen hervorbringt.

Wir haben eine Methodenempfehlung für die unterschiedlichen Sprints zusammengestellt. Diese [Auswahl der Methoden wird in Ordner IV](#) näher erläutert.



Ziele & empfohlene Methoden			
	<u>Verständnis aufbauen</u>	<u>Validierung der Arbeitsfelder</u>	<u>Synthese & Lösungen definieren</u>
Ziele & Meilensteine	<ul style="list-style-type: none"> Formulierung einer Haupthypothese Sammlung weiter Schmerzpunkte Ableitung von Hypothesen für die Validierung 	<ul style="list-style-type: none"> Validierung der Hypothesen & Schmerzpunkte Identifikation von repeating tasks und Potentialen Ableitung von Lösungsideen 	<ul style="list-style-type: none"> Priorisierung der Schmerzpunkte & Lösungen Aufwand-Nutzen-Einschätzung Konkretisierung einer Lösung
Empfohlene Methoden	Interviews, Hypothesenbildung, Jobs to be done	Shadowing, Interviews, User Journal Mapping	Pain-Prio-Matrix, Aufwand-Nutzen-Matrix, AI-Canvas
	Woche 1 & 2	Woche 3 & 4	Woche 5 & 6

Abbildung 6: Ziele und empfohlene Methoden für eine Tech-Exploration (Quelle: eigene Darstellung)

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Tech-Exploration als Instrument

Die Durchführung der ersten Tech-Exploration im Sommer 2023 haben wir als Lernraum verstanden, um das entwickelte Vorgehen und die ausgewählten Methoden zu erproben und ihre Wirksamkeit zu testen.



Übergeordnetes Wirkungsziel (Impact) der Tech-Exploration ist, dass Algorithmen und KI eingesetzt werden, um das Leben vulnerabler Bevölkerungsgruppen – Hauptzielgruppe der Wohlfahrtsorganisationen – zu verbessern. Darüber hinaus wurden entsprechend der iooi-Methode (input – output – outcome – impact) weitere Wirkungs- und Ergebnisziele entwickelt.

Die komplette Wirklogik befindet sich im Anhang

Im Rahmen einer Wirkungsanalyse führten wir bei den Teilnehmer:innen eine Vorher-Nachher-Umfrage durch, um besser zu verstehen, ob das Instrument Tech-Exploration für die definierten Wirkungsziele geeignet ist.

Dazu konzipierten wir Fragebögen. Da die Kohorte mit rund 15 Personen recht klein war, sollten die hier dargestellten Ergebnisse eher als Tendenzen denn als statistisch belegte Ergebnisse interpretiert werden.

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Outcome der Tech-Exploration – Explorierer:innen

Unser angestrebtes Ergebnis (Outcome) für die Explorierer:innen war, dass sie durch die Tech-Exploration ihr Bewusstsein bezüglich der Arbeitsweise der Wohlfahrt und des Nutzens von Algorithmen & KI für das Gemeinwohl verändern. Die Auswertung zeigte, dass die Explorierer:innen in der Ex-post-Umfrage nach eigener Einschätzung ein höheres Kenntnisniveau in diesen Bereichen wahrnahmen.

↖ Abbildung 7

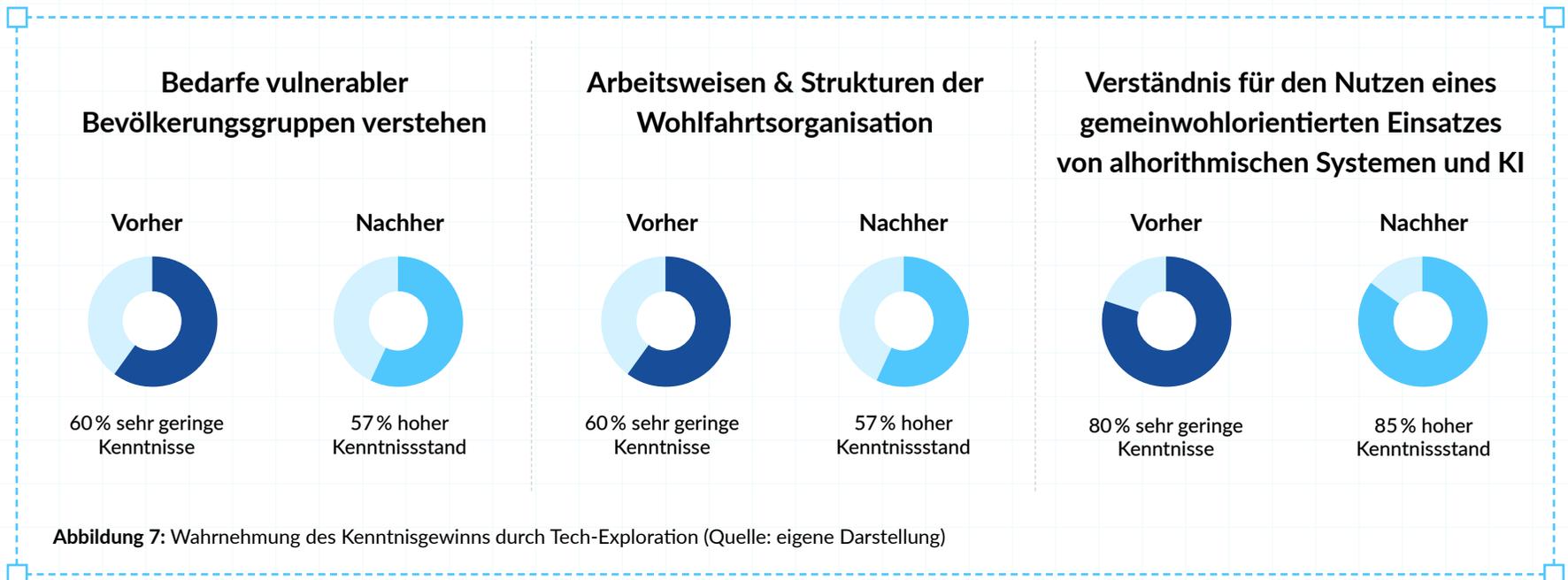


Abbildung 7: Wahrnehmung des Kenntnisgewinns durch Tech-Exploration (Quelle: eigene Darstellung)

Ein weiteres Outcome-Ziel war, dass die Explorierer:innen auch zukünftig die Belange vulnerabler Bevölkerungsgruppen in der digitalen Produktentwicklung berücksichtigen. Die Mehrheit der Teilnehmer:innen gab an, das neu erwor-

bene Wissen und die Fähigkeiten in ihrem Arbeitsalltag anwenden zu wollen, was auf eine positive Veränderung ihrer Handlungsweisen hinweist.

Outcome der Tech-Exploration – Wohlfahrtsorganisationen

Für die Wohlfahrtsorganisationen war das Ziel der Tech-Exploration, ihr Verständnis für Algorithmen und KI zu verbessern, Hürden in der Beschäftigung mit KI abzubauen und bedarfsgerechte Lösungsansätze für ihre Arbeitsfelder zu identifizieren.

Die Auswertung zeigte, dass die Mitarbeiter:innen der Wohlfahrtsorganisationen in allen genannten Bereichen eine positive Entwicklung wahrnahmen (**Abbildung 8**). Sie gaben an, nun besser in der Lage zu sein, die Chancen und Risiken des Einsatzes algorithmischer Systeme und Künstlicher Intelligenz zu bewerten.

Dieses Ergebnis weist auf eine individuelle Veränderung bei den Befragten hin. Gleichzeitig gaben die Teilnehmer:innen an, dass sie nur eine sehr geringe organisationale Veränderung beobachten konnten. Angesichts des relativ kleinen Umfangs des Programms (zwei Explorierer:innen, sechs Wochen) ist dies nicht erstaunlich, kann jedoch einen

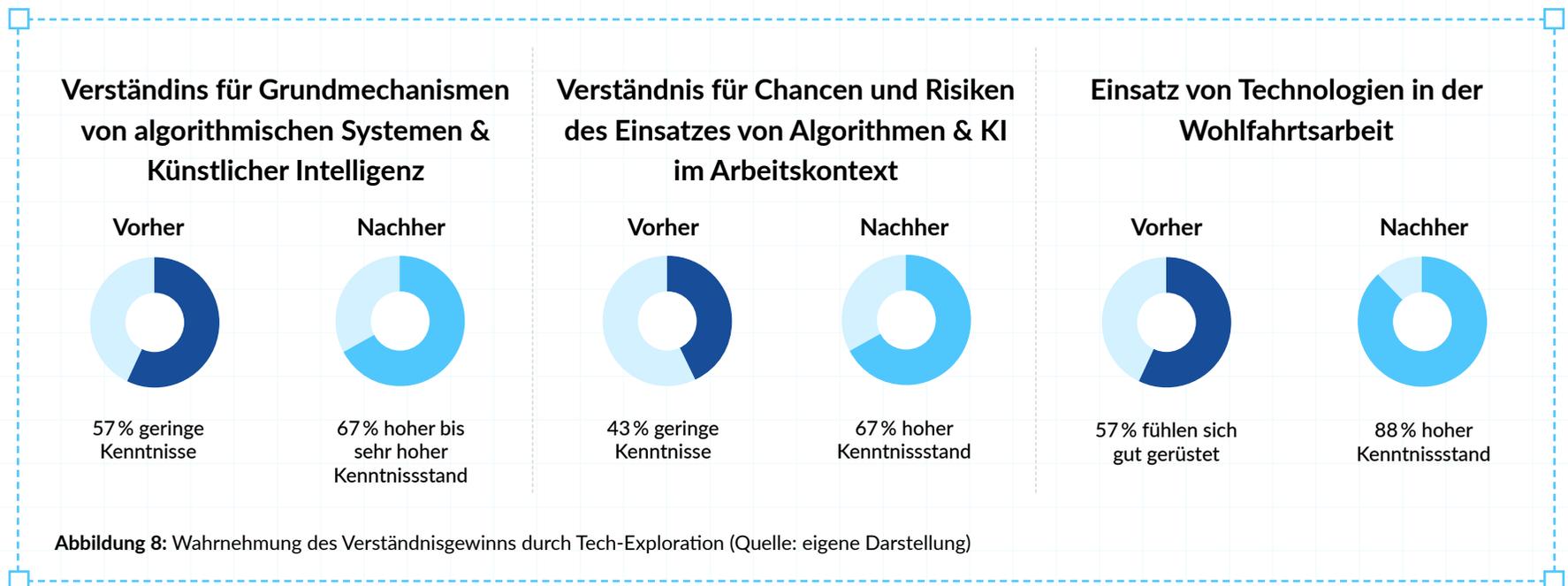


Abbildung 8: Wahrnehmung des Verständnissgewinns durch Tech-Exploration (Quelle: eigene Darstellung)

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument**
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner II.

Hinweis auf einen möglichen Bedarf geben, Programm, Vorgehensweise und Ergebnisse bei einem nächsten Durchlauf noch stärker in die Breite der Organisationen zu tragen.

Die Evaluation der Tech-Exploration lässt folgenden Schluss auf die Wirksamkeit des Programms zu: Die Zielgruppen nahmen bei sich positive Veränderungen hinsichtlich des

Bewusstseins, Wissens und Handelns im Bereich Algorithmen & KI für das Gemeinwohl wahr.

Insgesamt kann daher die Tech-Exploration als ein geeignetes Instrument bewertet werden, um die damit verbundenen Wirkungsziele zu erreichen.

Erkenntnisse

Nach der erfolgreichen Pilotierung der Tech-Exploration gibt es Erkenntnisse und Erfahrungen, die zu einigen Veränderungen bei einem weiteren Durchlauf führen würden.

Unsere zentralen Erkenntnisse mit Blick darauf, was erforderlich ist, damit eine Tech-Exploration gut funktioniert, haben wir auf zwei Ebenen gegliedert:

- Erkenntnisse mit Blick auf das **Vorgehen** beschreiben die allgemeine Vorgehensweise und die Struktur der Tech-Exploration.
- **Methodische** Erkenntnisse reflektieren das methodische Vorgehen im Rahmen der Tech-Exploration und werfen einen Blick auf die operative Umsetzung und konkrete Anleitung der Explorationsteams.

Das Vorgehen

Ausreichend Vorlaufzeit: Die an der Tech-Exploration teilnehmenden Wohlfahrtsorganisationen benötigen ausreichend Vorlaufzeit (ca. sechs bis acht Wochen), um in ihren Organisationen die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Durchführung zu schaffen (z. B. Ankündigung der Tech-Exploration in hausinternen Newslettern, Terminierung von Interviews mit teilnehmenden Einrichtungen, Aufsetzen des wohlfahrtsinternen Projektteams).

Durchführungsdauer: Ein Zeitraum von sechs Wochen – außerhalb der Ferienzeiten – wird benötigt, um die Tech-Exploration durchzuführen.

Inhalt

Vorwort

Einleitung

Anhang

Impressum

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner II.

Zusammensetzung Explorationsteams: Die Explorierer:inenteams (als Teil des Explorationsteams) sollten aus zwei Explorierer:innen bestehen, die sich in ihren Kompetenzen ergänzen (z. B. Kenntnisse in der Digitalproduktentwicklung und Designkenntnisse). Wichtig ist, dass mindestens eine bzw. einer der Explorierer:innen die Kompetenz mitbringt, die jeweils verwendete Technologie einzuschätzen und einzusetzen.

Zusammensetzung Wohlfahrtsteams: Für die Wohlfahrtsteams ist es ratsam, mindestens eine ausgewiesene „Türöffner:in“ in die Organisation zu haben. Außerdem ist eine pragmatische Hands-on-Mentalität hilfreich sowie mindestens eine Person mit Fachwissen in dem relevanten Arbeitsfeld.

Vermittlung von Technologiekompetenz: Wichtig ist, dass den Explorationsteams zu Beginn der Tech-Exploration ein Grundlagenwissen zu den im Fokus stehenden Technologien vermittelt wird (z. B. Grundlagen algorithmischer Systeme).

Technologische Offenheit: Im Fall unserer Tech-Exploration war vorgegeben, dass nur die in Sprint 1 identifizierten Probleme adressiert werden, die sich mithilfe algorithmischer Systeme oder einer KI lösen lassen und besonders den Klient:innen zugutekommen. Für andere Tech-Explorationen ist auch eine größere Technologieoffenheit denkbar.

Leitbild formulieren: Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Bereich der Wohlfahrt erfordert besondere Rücksicht auf die betroffenen Klient:innen. In der Auftaktveranstaltung haben alle Teilnehmer:innen der Tech-Exploration gemeinsam Gebote entwickelt, die während der Durchführung zu berücksichtigen waren ([siehe Anhang](#)).

Die Methoden

Arbeiten in Sprints: Um in den sechs Wochen ein bestmögliches Ergebnis zu erzielen und sowohl Zeit für die Problemerkundung als auch für die Validierung von Arbeitsfeldern und Entwicklung von Lösungen zu haben, hat es sich als sinnvoll erwiesen, in drei thematischen Sprints in je Zwei-Wochen-Abschnitten zu arbeiten ([siehe Ordner I.](#)).

Methodischen Rahmen setzen: Je nach Explorationsteams gibt es ein heterogenes Bedürfnis nach Information und Struktur. Um alle Bedarfe bestmöglich zu adressieren, muss ein klarer methodischer Rahmen vorgegeben werden. Hierfür wurde für jeden Sprint ein Ergebnistemplate mit Sprintzielen und -ergebnissen vorgegeben. Zudem wird ein Vorgehensvorschlag (z. B. Klient:innenbedarfe verstehen und auswerten) vorgegeben und werden Methoden vorgeschlagen, dieses Vorgehen umzusetzen (z. B. Interviews und Shadowing durchführen) sowie ganz konkrete Templates an die Hand gegeben. *z. B. Interviewleitfaden*

Ordner II.

Digitale Infrastruktur zur Verfügung stellen: Vor dem Beginn der Sprints muss definiert sein, über welche digitalen Tools die Explorationsteams miteinander kommunizieren, z. B. Tool für Videotelefonie (Zoom, Teams, Jitsi), Kommunikationsplattform (Slack), digitales Whiteboard (Miro, Mural, Conceptboard) oder gemeinsame Cloud (Dropbox, GoogleDrive).

Fazit

Die Tech-Exploration erwies sich als wertvolles Format für die teilnehmenden Wohlfahrtsorganisationen und Explorierer:innen. Das Hauptziel bestand darin, Anwendungsideen für das Tech-Fellowship zu finden und vorzubereiten. Dabei wurde deutlich, dass die Tech-Exploration auch ohne ein sich anschließendes Tech-Fellowship einen hohen Erkenntnisgewinn bietet.

Ein bemerkenswerter Aspekt sind die entstandenen Kompetenzen der teilnehmenden Mitarbeiter:innen der Wohlfahrtsorganisationen in der Auseinandersetzung mit Algorithmen und KI. Zu Beginn hatten sie kaum Berührungspunkte damit, doch nach den sechs Wochen schätzten sie die Relevanz dieser Technologien als hoch ein und zeigten den Wunsch, weiter an den Umsetzungsideen zu arbeiten, auch ohne eine direkte Teilnahme an einem möglichen Tech-Fellowship.

Die Ergebnisse der Tech-Exploration waren qualitativ hoch und die innerhalb der sechs Wochen entwickelten Anwendungsideen wurden sowohl vom Programmteam als auch vom Expert:innenbeirat als vielversprechend eingeschätzt. Insgesamt zeigt der erste Durchlauf der Tech-Exploration, dass dieses Format eine bedeutende Rolle bei der Förderung von Innovationsprozessen innerhalb der Wohlfahrtsorganisationen spielen kann und dass Technologie eine zunehmend relevante Rolle in der sozialen Arbeit einnimmt. Die gewonnenen Erkenntnisse werden den Organisationen dabei helfen, sich weiterzuentwickeln und effektive Lösungen für die Herausforderungen ihrer Arbeit zu finden.

Testimonials



Dr. Dirk Gastauer

👉 Die Tech Exploration hat uns sehr komprimiert mit hochkomplexen Fragestellungen konfrontiert, mit denen wir uns seit einiger Zeit beschäftigen, und in Windeseile spannende Lösungsmöglichkeiten entwickelt. Das hat uns unglaublich bewegt, und wir freuen uns sehr auf die nächsten Schritte! 🙌

Ordner II.



**Benjamin Geissler
und Laura Bürkle**

👉 Wir sehen die Chance, mithilfe von KI, Teilhabe zu ermöglichen sowie zeitgleich dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken. 👉



Klaus Friedrich

👉 Die Zusammenarbeit mit den Explorierer:innen war faszinierend, weil sie über eine sehr analoge Begegnung mit unseren Mitarbeitenden und Betreuten ein sehr digitales Ergebnis erzielt haben. 👉



Jens Starkebaum

👉 Auch in der Arbeit für und mit Menschen sind die Potentiale algorithmischer Entscheidungssysteme und Künstlicher Intelligenz enorm und müssen genutzt werden – sei es, um die Mitarbeiter:innen zu entlasten, sei es, um neue Angebote zu schaffen oder um Prozesse zu beschleunigen. 👉



Martin Huegel

👉 Mein größtes Learning war, wie ein Unternehmen auf „pain-points“ untersucht wird und wie schnell diese gefunden werden können, gerade auch an Punkten, die intern so nicht wahrgenommen werden. 👉

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Identifizierte Anwendungsideen

Anwendungsideen für den gemeinwohlorientierten Algorithmen- und KI-Einsatz zu finden – das war, neben dem Kompetenzaufbau, das Ziel der Tech-Exploration. Binnen sechs Wochen haben vier Explorations-teams in vier Wohlfahrtsorganisationen ([Abbildung 9](#)) in Zusammenarbeit mit deren Mitarbeiter:innen und Klient:innen konkrete Anwendungsideen erarbeitet.



Teilnehmende Organisationen¹ waren:

- Die **Paulinenpflege e.V.** aus Winnenden, ein Berufsbildungswerk mit Schulen für hör- und sprachbehinderte Jugendliche und für Autist:innen sowie mit Werkstätten und Wohnangeboten für Menschen mit Behinderung. Startpunkt für die Exploration war die Unterstützung im Care und Case Management, um unter anderem das Matching zu erleichtern.
- Der **Evangelische Verein für Innere Mission in Nassau** (EVIM), Träger von sozialen Einrichtungen und Diensten unter anderem im Bereich Senioren-, Jugend- und Behindertenhilfe im Rhein-Main-Gebiet und in Rheinland-Pfalz. Potenziale sah die Organisation in ihrer Bewerbung im Anfragenmanagement für neue Jugendliche und in einer verbesserten Planung zukünftiger Betreuungsfälle.

¹ Die teilnehmenden Organisationen wurden auf Basis eines offenen Bewerbungsverfahrens ausgewählt. Insgesamt sind 33 Bewerbungen eingegangen. Viele Bewerbungen gab es für die Bereiche der Jugendhilfe, der Beratung sowie der Alten- und Behindertenhilfe. Auf Basis der Motivation der Teilnehmer:innen, der Relevanz der vorgeschlagenen Arbeitsfelder und des Digitalisierungsgrads der Organisation wurden diese vier Organisationen ausgewählt.

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. **Identifizierte Anwendungsideen**
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner III.

- Der **Paritätische Wohlfahrtsverband Niedersachsen** e. V., ein Wohlfahrtsverband mit 900 eigenständigen Organisationen, Einrichtungen und Gruppierungen, die soziale Arbeit für andere oder als Selbsthilfe leisten. Das Explorationsteam startete mit einem besonderen Augenmerk auf Selbsthilfekontaktstellen.
- Die **Therapieverbund Ludwigsmühle** gGmbH, Anbieterin vielfältiger Hilfen für suchtgefährdete, suchtkranke und im weiteren Sinne von Sucht betroffenen Menschen. Potenziale für einen möglichen KI-Einsatz sah

die Organisation in der Behandlungsplanung sowie in der Prognose von Rückfallwahrscheinlichkeiten.

Hohe administrative Arbeitsbelastung bei Pädagog:innen, Menschen, die an Strukturgrenzen unserer Gesellschaft stoßen, unpassende Konstellationen in Selbsthilfegruppen – diese Schwierigkeiten haben die Explorationsteams während der sechswöchigen Tech-Exploration in der Wohlfahrt gemeinsam mit Mitarbeiter:innen und Klient:innen identifiziert und Lösungsansätze für den Algorithmen- und KI-Einsatz erarbeitet.

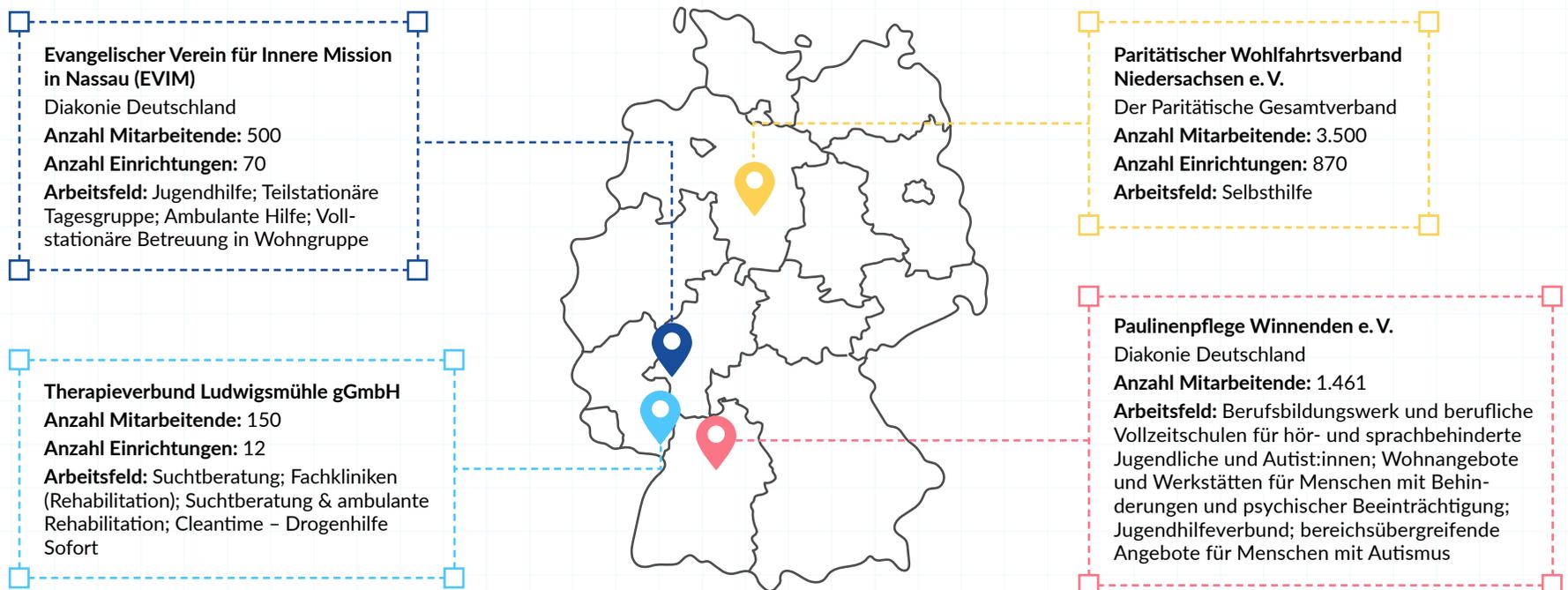


Abbildung 9: An der Tech-Exploration teilnehmende Wohlfahrtsorganisationen (Quelle: eigene Darstellung)

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner III.

Insgesamt haben die Teams 13 konkrete Anwendungsideen erarbeitet, die allesamt Schmerzpunkte (Pain Points) der Organisationen adressieren und einen unmittelbaren Mehrwert für die Klient:innen schaffen. Pro Team wurde eine Anwendungsidee im letzten Sprint detailliert ausgearbeitet. Im Folgenden sind diese für jede teilnehmende Organisation dargestellt. Alle Ergebnisse wurden zudem bei der Abschlussveranstaltung der Tech-Exploration vorgestellt.

Die Videos und Präsentationen finden sich online unter:



www.reframetech.de/2023/05/10/tech-exploration-in-vier-wohlfahrtsorganisationen-begonnen/



www.youtube.com/playlist?list=PLxyQdUGjPEsGsceM38375RIhePFR3Dmin

Therapieverbund Ludwigsmühle gGmbH

Ausgangslage und Problemfelder: Der Therapieverbund Ludwigsmühle betreibt eigene Einrichtungen mit dem Fokus auf Projekte in der Suchtberatung. Die Angebote sind vielfältig und beinhalten unter anderem Unterstützungshilfen

bei einer Drogenabhängigkeit, Angebote von Rehabilitationskliniken bis hin zur Nachsorge von Suchterkrankten.

wie Wohngruppen oder Angebote zur beruflichen Entwicklung

In der Fachklinik Ludwigsmühle werden drogenabhängige Menschen von einem Team aus Ärzt:innen, Psycholog:innen und Sozialarbeiter:innen umfassend behandelt. Die Schwerpunkte liegen auf der Wiedererlangung der Erwerbsfähigkeit und der Förderung der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Das Thema Drogensucht ist ein gesellschaftlich stigmatisiertes Thema, was dazu führt, dass Klient:innen oft erst spät die Angebote wahrnehmen.

Die Problemfelder, die in der Ludwigsmühle identifiziert wurden, beziehen sich vor allem auf den Klinikaufenthalt und sind folgende:

- Es existiert eine hohe Abbruchquote in der Rehabilitation, denn nur 50 Prozent der Suchterkrankten beenden die Therapie.
- Durch die außergewöhnliche Belastung, die durch die Behandlung einer Suchterkrankung entsteht, existieren hohe Konfliktpotenziale zwischen den Klient:innen in der Klinik.
- Ein auffälliges Verhalten der suchterkrankten Personen in der Klinik kann die Rückfallwahrscheinlichkeit erhöhen.

Ordner III.

- Auffällige suchterkrankte Menschen, die die Klinik und die anderen Klient:innen belasten, lösen weitere Faktoren aus wie Neid, Stress oder Angst aus.
- Langfristig stehen die Therapeut:innen häufig vor einem Dilemma und einer weiteren Belastungssituation: nämlich der Frage, ob ein Störenfried exkludiert werden soll.

In der Konsequenz resultieren folgende Probleme für die Therapeut:innen:

- 30 Prozent der Klient:innen werden aus disziplinarischen Gründen entlassen.
- Das Team setzt sehr viel Zeit und Energie in die Rehabilitation:innen ein, die dann teilweise trotzdem vorzeitig entlassen werden müssen.
- Die Störungen des Therapieablaufs belasten ebenfalls die Mitarbeiter:innen.
- Entscheidungen für Interventionen und Entlassungen sind schwierig zu treffen und können sehr langwierig sein.



Identifizierte Lösungsidee

Der KI-Therapiesteuerungs-Assistent: Diese Lösung konzentriert sich auf den Bereich der Rehabilitation. Die Wartelisten für eine Behandlung sind lang. Dennoch gibt es eine hohe Abbruchquote von rund 50 Prozent der Klient:innen. Die identifizierte Lösung mit dem Titel „KI-Thera-

piesteuerungs-Assistent“ soll dabei unterstützen, den Behandlungserfolg zu erhöhen.

Nach der Eingabe der Daten der Klient:innen soll durch ein KI-System eine Prognose berechnet werden, die unterschiedliche Indikatoren ausgibt. Dazu gehören:

- Abbruchwahrscheinlichkeit
- besondere Anforderungen an eine Behandlung für die einzelnen Klient:innen
- potenzielle Mehrfachdiagnosen
- Erfolgswahrscheinlichkeit von Therapiemaßnahmen
- Dringlichkeit von Therapiemaßnahmen

Damit wird die Fülle vorhandener Daten in der Praxis nutzbarer und es werden übersehene oder unbekannte potenzielle Zusammenhänge sichtbar. Der KI-Assistent könnte somit eine zusätzliche Informationsquelle bieten und als Entscheidungssystem das Therapieteam unterstützen.

Mögliche Vorteile durch den Einsatz des KI-Therapiesteuerungs-Assistenten:

- Passendere Maßnahmen für die Klient:innen, da das Therapieteam die ganze Bandbreite an Daten für die Entscheidung über die passende Maßnahme im Einzelfall einbeziehen kann.

Ordner III.

- Schnellere Intervention, da Trends frühzeitig erkannt werden.
- Dadurch insgesamt eine Erhöhung der Erfolgswahrscheinlichkeit der Therapiemaßnahmen für die Klient:innen.

Dabei handelt es sich ausdrücklich um ein Unterstützungssystem: Alle Entscheidungen werden vom ausgebildeten Klinikpersonal getroffen, das mit dem KI-Therapiesteuerungs-Assistenten aber eine zusätzliche Informationsquelle hat.

Bewertung Umsetzbarkeit: Der Therapieverbund Ludwigs-mühle verfügt über umfangreiche, standardisierte Daten über ihre Klient:innen und die jeweilige Behandlung, welche durch ein effizientes Softwaresystem dokumentiert werden. Die Einrichtung hat sich zudem den offiziellen Standards der Suchttherapie-Datenerhebung verpflichtet.

Angesichts der reichhaltigen Datenbasis und der klaren Zielsetzung erscheint der Therapieverbund Ludwigs-mühle technisch gut für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) vorbereitet. Die vorhandenen Daten könnten es ermöglichen, statistische Zusammenhänge zwischen den Ausgangsdaten und dem Behandlungserfolg zu erkennen und somit die Wirksamkeit der Therapie zu optimieren.

Allerdings ist eine gründliche Analyse der vorhandenen Daten vonnöten, um die erhofften statistischen Zusammen-

hänge zwischen den Ausgangsdaten und dem Behandlungserfolg zu bestätigen. Diese Erkenntnisse bilden die Grundlage für fundierte Entscheidungen und die Planung der nächsten Schritte, um das Potenzial von KI optimal auszuschöpfen und die Behandlungsqualität weiter zu verbessern.

Des Weiteren ist für die vorgeschlagene Lösungsidee eine lange Trainings- und Testphase notwendig, damit die Therapeut:innen wirklich entlastet werden können und zuverlässige Ergebnisse erhalten. Außerdem hätte das zukünftige Produkt unmittelbare Auswirkungen auf vulnerable Gruppen, weshalb ein vorsichtiger und verantwortungsvoller Umgang mit den Daten und deren Ergebnissen gewährleistet sein muss.

Darüber hinaus stellen sich bei der Einführung und Akzeptanz von KI im Alltag potenzielle Herausforderungen. Obwohl die Mitarbeiter:innen konstruktiv waren, zeigten sie teilweise Skepsis hinsichtlich des Nutzens von KI im Allgemeinen. Es ist wichtig, ihre Bedenken ernst zu nehmen und eine umfassende Aufklärung sowie Schulungen anzubieten, um eine reibungslose Integration zu gewährleisten.

Die Bewertung der Umsetzbarkeit insgesamt lässt sich anhand **Abbildung 10** ablesen, in der die Ordinate die Einschätzung des Nutzens und die Abszisse die des Aufwands angibt. Der blaue Punkt spiegelt dabei die Lösungsidee der Ludwigs-mühle wider. Insgesamt stiftet die Entwicklung dieser

Ordner III.

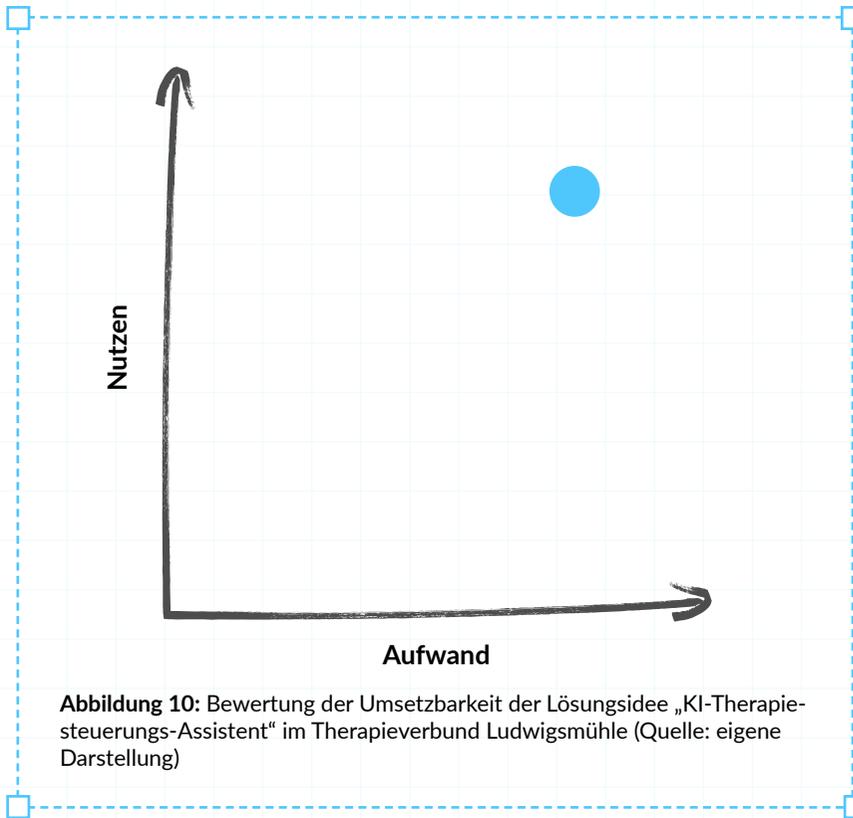


Abbildung 10: Bewertung der Umsetzbarkeit der Lösungsidee „KI-Therapiesteuerungs-Assistent“ im Therapieverbund Ludwigsmühle (Quelle: eigene Darstellung)

Lösung einen hohen Nutzen, verursacht aber aufgrund der langen Trainings- und Testphase einen hohen Aufwand, aber verursacht ebenfalls einen hohen Aufwand, da eine lange Trainings- und Testphase vonnöten wäre.

Paulinenpflege Winnenden e. V.

Ausgangslage und Problemfelder: Die Paulinenpflege Winnenden e. V. ist eine evangelische Einrichtung mit dem

Fokus auf Jugend- und Behindertenhilfe. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind:

- ein Berufsbildungswerk und berufliche Vollzeitschulen mit Internaten für hör- und sprachbehinderte Jugendliche und Autist:innen
- Wohnangebote und Werkstätten für Menschen mit Behinderungen und psychischer Beeinträchtigung
- ein vielfältiger Jugendhilfeverbund in Kooperation mit dem zugehörigen sonderpädagogischen Bildungs- und Beratungszentrum für emotionale und soziale Entwicklung (SBBZ)
- bereichsübergreifende Angebote für Menschen mit Autismus

Durch verschiedene Explorationsformate und Methoden – wie einer Zukunftswerkstatt, Befragungen und Einrichtungenbesuchen – ist ein problemübergreifender, aus zwei Perspektiven zu betrachtender Aspekt aufgefallen.

Die eine Perspektive beschreibt die standardisierten Systeme, womit Angebote, Verfahren und Strukturen gemeint sind, die ausschließlich auf den „normalen“ Menschen ausgerichtet sind. Damit wird eine „Normativität“ erzeugt, die der Vielfältigkeit der Gesellschaft nicht gerecht wird. Beispiele gibt es viele, die wir im alltäglichen Leben antreffen, wie beispielsweise standardisierte Bekleidungsgrößen. Solche standardisierten Angebote können dazu führen,

Ordner III.

dass individuelle Bedürfnisse wenig Raum erhalten oder gar ausgeschlossen werden.

Besondere und individuelle Bedürfnisse treten beispielsweise bei Menschen mit einer Autismusdiagnose in besonderem Maße auf. Deshalb entsteht hier die zweite Perspektive, die den sehr hohen individuellen Bedarf widerspiegeln soll, den Menschen durch Diagnosen wie Autismus erleben.

Das Aufeinandertreffen dieser beiden Perspektiven erzeugt große Herausforderungen, wenn es um die Bewältigung der Lebensführung geht.

Damit werden Menschen mit individuellem Bedarf, die sich zwischen diesen standardisierten Systemen befinden, „systematisch“ ausgeschlossen. Dabei geht es aber nicht „nur“ um Bedarf, sondern auch um individuelle Interessen und Fähigkeiten, da diese Aspekte essenziell sind, um ein selbstbestimmtes Leben zu führen.

In der Konsequenz haben es Menschen mit individuellem Bedarf schwer, ein selbstbestimmtes Leben zu führen, da sie sich in standardisierten Systemen schwieriger entfalten können.



Identifizierte Lösungsidee

KRAK•E: Es stellte sich deshalb im Rahmen der Exploration vor allem die Frage, wie ein Angebot geschaffen werden kann, das Menschen mit hohen individuellen Be-

dürfnissen so unterstützt, dass sie sich frei in der Lebensführung entfalten können.

Gemeinsam mit Klient:innen und Mitarbeiter:innen der Paulinenpflege wurde deshalb eine transformativen Vision entwickelt. Teil der Lösung war es, die heutigen standardisierten und statischen Systeme durch diverse und flexible Systeme zu ersetzen.

Um in Richtung einer solchen Vision zu arbeiten, wurde eine Intervention konzipiert, die die Möglichkeiten von Künstlicher Intelligenz strategisch einsetzt, um in das existierende System einzugreifen und es zu verändern.

Diese Intervention ist ein KI-Tool mit dem Titel „KRAK•E“, das Zukunftsoptionen generiert, um Menschen mit sehr individuellem Bedarf ein selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen.

Selbstbestimmung und Zukunftsoptionen kann an dem Beispiel bei der Suche nach einem Ausbildungsplatz illustriert werden. Wenn ein Mensch mit Autismus einen Ausbildungsplatz sucht, kann es durch die Standardisierung eines Systems schnell zu einem Ausschluss von Angeboten kommen. Durch das Tool **KRAK•E** soll sich diese Situation verändern. Auf Basis der Interessen und Fähigkeiten der Nutzer:in, soll das System sehrviel diversere Optionen anbieten und flexibler reagieren (**Abbildung 11**). Es werden dementsprechend passgenaue, individuelle Joboptionen vorgeschlagen.

Ordner III.

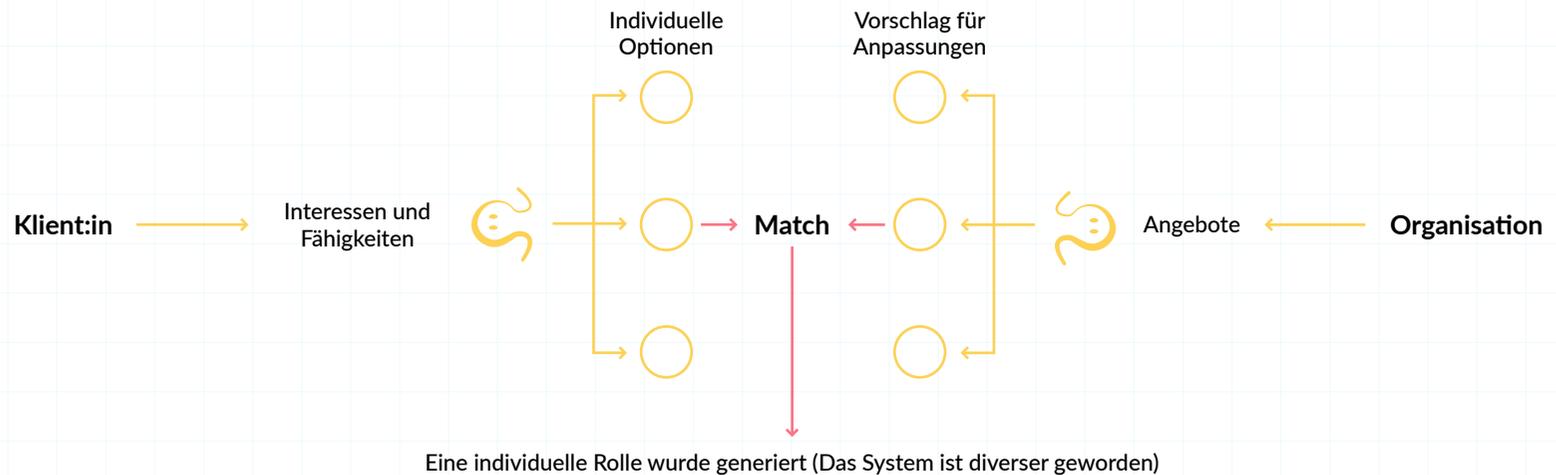


Abbildung 11: Funktionsweise des KI-Tools „KRAK•E“ (Quelle: eigene Darstellung)

Auf der anderen Seite werden für Organisationen (z.B. Unternehmen) Vorschläge generiert, wie sie ihre Angebote individuell anpassen könnten (z.B. durch einen Inklusionsleitfaden).

Dadurch entsteht ein neuer, individuell generierter „Match“ zwischen Nachfrage und Angebot. Das System dahinter beschreibt einen Matchingalgorithmus, der die Optionen von Angebot und Nachfrage flexibel zusammenbringt.

Mögliche vorteilhafte Ergebnisse, die durch „KRAK•E“ erzeugt werden:

- Stärkung von Selbstvertrauen in die eigenen Fähigkeiten
- höhere Selbstbestimmung von Menschen mit individuellen Bedürfnissen
- Stärkung der Teilhabe und Inklusion von Menschen mit individuellen Bedürfnissen
- Reduzierung von Diskriminierung und Exklusion
- wirtschaftliche Vorteile und Reduktion von Fachkräftemangel für Unternehmen durch Besetzung von offenen Stellen

Ordner III.

Bewertung Umsetzbarkeit

Für diese Lösungsidee müssen vorab Daten zu den individuellen Interessen, Fähigkeiten und Präferenzen generiert werden. In einem zweiten Schritt werden Angebote gesammelt, wie beispielsweise mögliche Ausbildungsplätze oder Jobangebote.

Diese beiden Perspektiven, die das Angebot und die Nachfrage darstellen, sollten im nächsten Schritt durch ein ver-

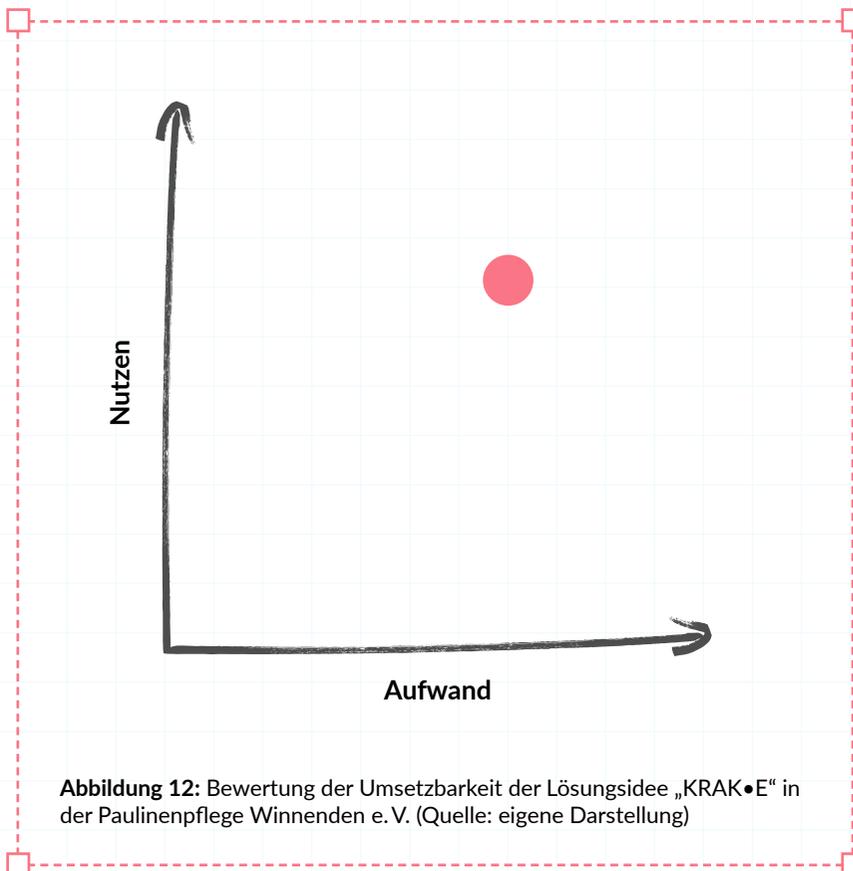


Abbildung 12: Bewertung der Umsetzbarkeit der Lösungsidee „KRAK•E“ in der Paulinenpflege Winnenden e.V. (Quelle: eigene Darstellung)

bindendes Element optimal aufeinander abgestimmt werden, damit die bestmöglichen Empfehlungen ausgegeben werden können. Dieser dritte Schritt stellt die Entwicklung des Algorithmus dar, der durch eine Test- und Trainingsphase gehen muss, um zu verstehen, welche Fähigkeiten auf welche Angebote optimal zueinander passen.

Dementsprechend wird der Aufwand für die Umsetzung hoch eingeschätzt (Abbildung 12), da die Daten zuerst aus zwei Perspektiven generiert und anschließend der Empfehlungsalgorithmus entwickelt werden müssen, um beide Seiten zusammenbringen und dementsprechende Empfehlungen abgeben zu können.

Evangelischer Verein für Innere Mission in Nassau (EVIM)

Ausgangslage und Problemfelder: Der Evangelische Verein für Innere Mission in Nassau (EVIM) ist ein Träger für über 60 soziale Einrichtungen und in verschiedenen Tätigkeitsfeldern der Wohlfahrt aktiv. Im Projektzeitraum wurden drei verschiedene Angebote der Jugendhilfe analysiert:

- teilstationäre Tagesgruppe
- ambulante Hilfe
- vollstationäre Betreuung in einer Wohngruppe

Ordner III.

Dabei wurden qualitative Interviews mit den Betreuer:innen der verschiedenen Angebote sowie mit Kindern und Jugendliche geführt und unter anderem ein [Service Blueprint](#) sowie eine [Customer Journey](#) und ein [AI Canvas](#) erstellt.

Ein Potenzial, das sich in allen Bereichen zeigt, ist die Möglichkeit, die digitale Kompetenz von Kindern und Jugendlichen zu stärken. Indem sie vermehrt Social Media nutzen, haben sie bereits einen Bezug zur digitalen Welt. Jedoch kann durch gezielte Maßnahmen dafür gesorgt werden, dass sie ihre digitalen Fähigkeiten stärker ausbauen können und so zum Beispiel auch in der Lage sind, effektiv und sicher im Internet zu recherchieren. Neben der Kompetenzvermittlung ist auch die technische Ausstattung wichtig, um Chancengleichheit herzustellen und digitale Teilhabe zu fördern.

Ein konkretes Problem in der stationären Hilfe, ist die Arbeitsüberlastung durch administrative Aufgaben. Dies führt dazu, dass die Betreuer:innen weniger Zeit für ihre eigentliche Arbeit haben – die Betreuung der Jugendlichen.

Insbesondere die Kostenerstattung für die Jugendlichen, beispielsweise für Kleidung oder Schul- und Lernmaterialien, ist für die Betreuer:innen mit hohem Arbeitsaufwand verbunden.

Aktuell läuft der Prozess wie folgt ab:

1. Die Jugendlichen kaufen für sich ein und übergeben die Quittungen an die Betreuer:innen.
2. Die Betreuer:innen geben die Daten in das System ein, kleben die Quittungen auf, scannen sie und schicken sie zur Kostenstelle.
3. Die Kostenstelle und die Regionalleitung kontrollieren die Rechnung und leiten sie ans Jugendamt zur Erstattung weiter.

Bei über 200 Betreuer:innen im vollstationären Bereich entsteht dabei ein administrativer Aufwand von über 30.000 Stunden pro Jahr.



Identifizierte Lösungsidee

"Smarti" – Expense Management System: Die identifizierte Lösungsidee, dass die Jugendliche ihre Belege selbst einscannen, strebt deshalb eine Kombination beider Problemfelder an: Zum einen wird die Belegerfassung digitalisiert. Mit einem Expense Management System können die Belege eingescannt und in das Fachsystem übertragen werden. Zum anderen werden die Jugendlichen aktiv am Prozess beteiligt. So eröffnen sich für sie neue Möglichkeiten, ihre Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Tools auszubauen. Dazu kommt, dass die Betreuer:innen weniger Daten

Ordner III.

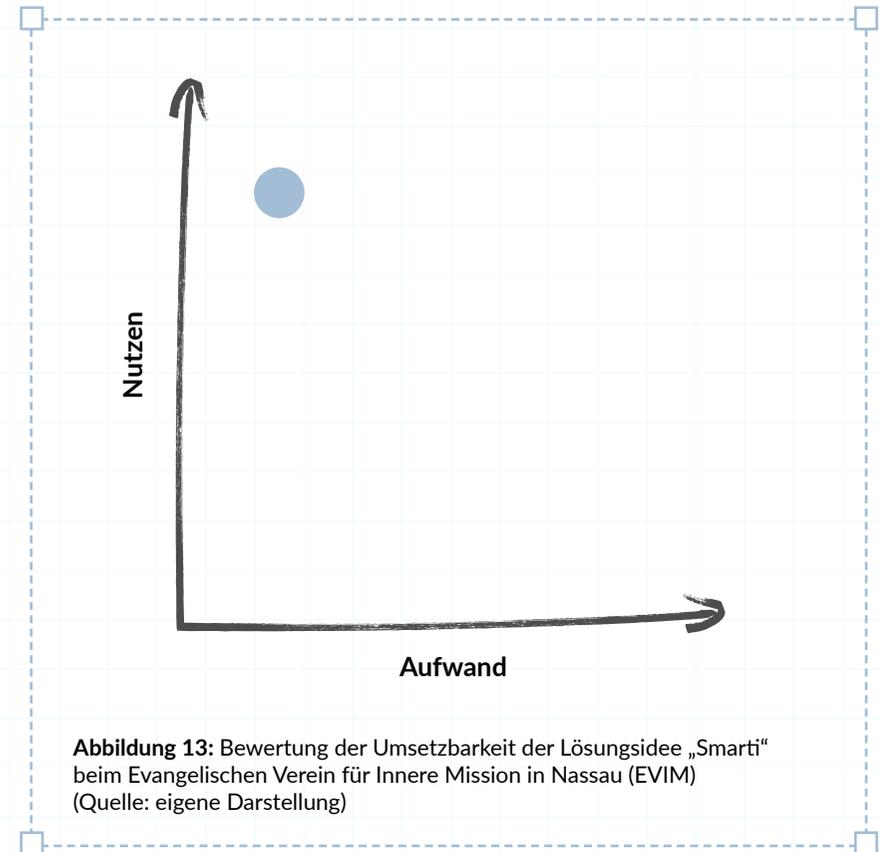
händisch in das Fachsystem übertragen müssen und daher mehr Zeit für die Jugendlichen haben.

Dadurch ändert sich der Prozess:

1. Jugendliche kaufen ein und scannen die Quittungen (ggf. mithilfe der Betreuer:innen).
2. Der Scan wird durch eine Objekterkennung des Expense Management Systems automatisch kategorisiert und weitergeleitet.
3. Die Kostenstelle und die Regionalleitung überprüfen die Rechnungen und leiten sie an das Jugendamt weiter.

Dabei ist es wichtig zu betonen, dass bei der Digitalisierung der Belegerfassung keine administrativen Tätigkeiten ausgelagert werden, sondern der Prozess bewusst so gestaltet wird, dass der Ablauf für die Zielgruppen – die Jugendlichen und Betreuer:innen – unkomplizierter und zugänglicher wird. Eine Voraussetzung dafür ist, dass die Jugendlichen die dafür nötige technische Ausstattung erhalten und durch begleitende Schulungsmaßnahmen systematisch in ihren digitalen Fähigkeiten gestärkt werden.

Bewertung Umsetzbarkeit: Die Umsetzbarkeit wird als sehr hoch eingestuft (**Abbildung 13**). Es gibt verschiedene digitale Produkte, die das Scannen von Belegen bereits anbieten und deshalb nicht ein neues eigenständig entwick-



elt werden muss. Eine Empfehlung wäre zum Beispiel das Open-Source-Produkt „Smart Receipts“, das kostengünstig ist und den Sourcecode auf GitHub hat. Dieses könnte über eine passende Schnittstelle an das Fachsystem angebunden werden. Die Kernfunktion des Scannens von Text ist OCR (Optical Character Recognition).

In relativ kurzer Zeit könnte deshalb eine pragmatische, digitale Lösung für die Jugendlichen und die Betreuer:innen

Ordner III.

angeboten werden, die den Aufwand deutlich verkürzt und die Jugendlichen gegebenenfalls befähigt, finanzielle Aufwendungen eigenverantwortlich an die Kostenstelle und die Regionalleitung weiterzuleiten. Letzteres ist eine Hypothese, die im Rahmen der Exploration nicht validiert wurde und daher in der weiteren Umsetzung noch überprüft werden sollte.

Nach der Implementierung könnte gemeinsam eine Ausbaustufe entwickelt werden, die auf die automatisierte Überprüfung der Rechnungen auf Fehler abzielt. Auch die direkte Weiterleitung an das Jugendamt könnte einen weiteren Nutzen schaffen, sodass auch bei der Kostenstelle und bei der Regionalleitung Zeit eingespart werden könnte.

Paritätischer Wohlfahrtsverband Niedersachsen e. V.

Ausgangslage und Problemfelder: Der Paritätische Wohlfahrtsverband Niedersachsen e. V. versammelt mehr als 870 Mitgliedsorganisationen aus allen Bereichen der sozialen Arbeit in ganz Niedersachsen unter seinem Dach. Als einer der sechs Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege ist er überkonfessionell und parteipolitisch ungebunden, agiert entsprechend unabhängig und vertritt seine Mitglieder in den Spitzengremien gegenüber der Politik. Die Mitgliedsorganisationen bieten Menschen Unterstützung, die auf-

grund sozialer Komponenten, Krankheit oder Behinderung benachteiligt oder hilfebedürftig sind.

Eines der Wirkungsfelder, das bisher vergleichsweise wenig Beachtung findet, ist die Selbsthilfe. Sie betrifft viele Bereiche für Betroffene und Angehörige von Betroffenen, wie etwa lebensschneidende Krankheiten, Trauerarbeit, Sucht sowie psychische und soziale Einschränkungen. Als Dachverband bündelt der Paritätische eigenständige Vereine und Organisationen sowie 23 Selbsthilfekontaktstellen (SHKs) in 30 Kreisverbänden. Die Selbsthilfekontaktstellen stehen den sich selbst organisierenden Selbsthilfegruppen beratend und organisatorisch zur Seite. Die Gruppen finden sich in regelmäßigen Abständen zusammen, um Informationen zu Krankheitsbildern und Erfahrungen auszutauschen, sich gegenseitig zu stützen und Alltagshilfe zu leisten. Die Selbsthilfekontaktstellen unterstützen unter anderem bei der Organisation von Räumen, der Beantragung von Fördermitteln und leisten Öffentlichkeitsarbeit.

Aus einer Vielzahl von geführten Interviews mit Mitarbeiter:innen von Selbsthilfekontaktstellen, Gruppenleiter:innen von Selbsthilfegruppen und aus einer Onlinebefragung von Long-Covid-Patient:innen in Facebook-Gruppen hat das Explorationsteam mithilfe von Interview-Canvases viele Informationen, Hindernisse und Wünsche synthetisiert. Dabei haben sich auch Überschneidungen zwischen der

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner III.

organisatorischen Arbeit der SHKs und den Bedürfnissen und Hemmnissen der Klient:innen herauskristallisiert.

Ausgehend von den am häufigsten genannten Schmerzpunkten (Pain Points) hat das Explorationsteam anschließend den Fokus auf den Zugang zu und der Teilhabe an Selbsthilfegruppen gelegt. Um die Organisation, Aktualität und Öffentlichkeitsarbeit zu verbessern und etwa bei Förderanträgen zu unterstützen, ist es zuallererst notwendig, Informationen zu bündeln und einen einheitlichen Zugang für die Kontaktstellen, Vereine und Organisationen, die Krankenkassen und Klient:innen bereitzustellen.



Identifizierte Lösungsidee

Der „Selbstgruppenfinder“: Der „Selbsthilfegruppenfinder“ soll ein niedrighschwelliges, leicht zugängliches digitales Angebot darstellen, der zu einer intensiveren Nutzung und einem besseren Matching zwischen Angebot und Nachfrage führen kann.

Das Ziel ist es damit, eine höhere Wirksamkeit in den Selbsthilfegruppen zu erzeugen, indem Hilfe durch Selbsthilfe für alle Menschen von jung bis alt leicht zugänglich und attraktiv gemacht wird.

Grundvoraussetzung hierfür ist die Digitalisierung der Gruppendaten. In einer zentralen Datenbank sollen sämt-

liche Informationen gesammelt werden, darunter Thema, Kurzprofil und Zusammensetzung der jeweiligen Gruppen, Veranstaltungsort und -zeit, Kontaktdaten der Ansprechpartner:innen, Gruppenregeln etc. Dazu gehören außerdem entsprechende Schnittstellen für die Selbsthilfekontaktstellen, Klient:innen und Interessent:innen unter Berücksichtigung allgemeiner und individueller Datenschutzvorgaben.

Wie viele der genannten Informationen öffentlich zugänglich sind, ist je nach Gruppe verschieden. So gibt es etwa sehr offene Gruppen, die Zeit und Ort ihrer Treffen proaktiv bewerben, als auch Gruppen, die ausschließlich über die zuständige Selbsthilfekontaktstelle zu erreichen sein wollen.

Im Selbsthilfegruppenfinder könnten folgende Vorteile erzeugt werden:

- Für die Selbsthilfekontaktstellen: schnelleres und leichteres Organisieren und Auffinden der vorhandenen Gruppendaten bei der persönlichen Beratung von Interessenten (händisches Matching bei telefonischen und schriftlichen Anfragen).
- Für Klient:innen, die bereits in der Selbsthilfe organisiert sind: leichtere Auffindbarkeit von Neuerungen, Terminen und zusätzlichen Informationen, etwa zum individuellen Krankheitsbild, Alltagshilfe etc.

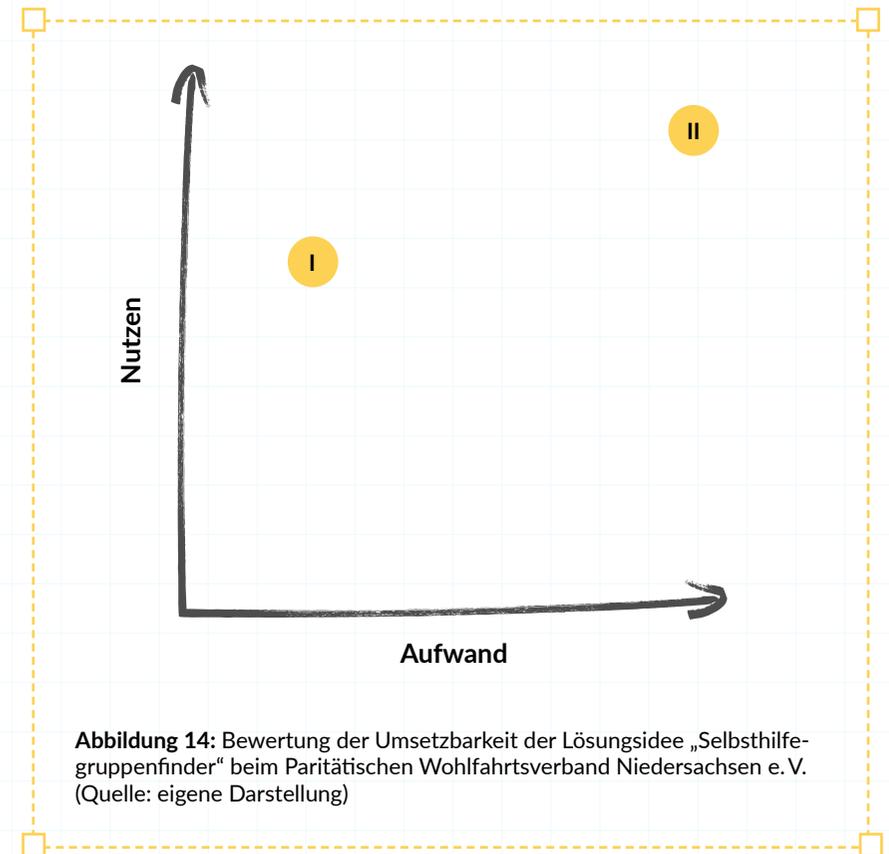
Ordner III.

- Für Interessierte: leichter Zugang zu Informationen über das individuelle Themengebiet sowie niedrigschwelliges Matching mit passenden Selbsthilfegruppen aus der Umgebung bzw. alternative Angebote nach intelligenter Auswahl.

Bewertung Umsetzbarkeit: Die Notwendigkeit der Digitalisierung von Selbsthilfegruppensystemen ist bereits vom Paritätischen Niedersachsen erkannt worden. Das digitale Erfassen von Daten betrifft dabei nicht nur den Bereich der Selbsthilfe und nicht nur den Paritätischen Wohlfahrtsverband, sondern auch die Zusammenarbeit mit den Krankenkassen. Dabei gilt es zu beachten, dass die Herausforderungen weniger in der technischen Umsetzbarkeit bestehen, sondern vielmehr in den organisatorischen und strukturellen Herausforderungen, die begleitet werden müssen.

Ein Umsetzungsplan könnte deshalb für den Paritätischen Niedersachsen in zwei Teilprojekte gegliedert werden: Das erste Teilprojekt (I) digitalisiert das Erfassen von Daten, das bereits als notwendig bewertet wurde und von dessen Nutzen auch andere Prozesse profitieren würden. Der Nutzen wird deshalb als hoch eingestuft. Das zweite Teilprojekt (II) würde den Einsatz von KI zum Beispiel mittels eines Chatbots oder einer intelligenten Suche implementieren. Dieses Teilprojekt wird im Aufwand als hoch eingestuft (**Abbildung 14**).

Ein benötigtes Change Management, das sowohl die Organisation als auch die Mitarbeiter:innen bei der Umstellung ihrer Prozesse auf eine digitale Lösung begleitet, bevor der Einsatz von KI begonnen wird, ist des Weiteren zwingend erforderlich.



Anleitungen & Vorlagen zum Selbermachen

Im ersten Durchlauf der Exploration wurde deutlich, dass eine Mischung aus erkenntnisgenerierenden, strukturschaffenden und ideengenerierenden Methoden sinnvoll ist: Durch diese Kombination entstehen innovative technische Lösungen, die die Bedürfnisse der Klient:innen und Mitarbeiter:innen berücksichtigen.

Im Folgenden werden Methoden vorgestellt, die sich in der Tech-Exploration als hilfreich erwiesen haben:



Nutzer:innen-Interviews

User Journey

Service Blueprint

Zukunfts-werkstatt

Value Proposition Canvas

AI Canvas



Die Vorlagen zu den Methoden sind außerdem hier abrufbar

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Nutzer:inneninterviews



Definition

Qualitative Interviews werden genutzt, um sich ein umfassendes Bild der Situation der Nutzer:innen zu machen und besser zu verstehen, warum sie die Dinge auf eine bestimmte Weise tun.

Ziel qualitativer Interviews ist es, sich möglichst gut in die andere Person hineinzusetzen. Versuchen Sie deshalb, ein annähernd intuitives Gespür dafür zu entwickeln, wie diese Person ein bestimmtes Thema erlebt. Sammeln Sie dafür möglichst authentische und persönliche Geschichten der Interviewten, die in Zusammenhang mit dem Thema relevant sein könnten.

Die Ergebnisse der Interviews werden anschließend idealerweise in User Journeys oder Service Blueprints eingearbeitet



Anleitung

Vorbereitung: Um erfolgreiche Nutzer:inneninterviews zu führen, sollte ein Interviewleitfaden mit vorab definierten Themen und dazu passenden Fragen erstellt werden.

Laden Sie Ihr Team zu einem Workshop ein, um gemeinsam die Fragen zu diskutieren, und folgen Sie dabei zum Beispiel diesem Ablauf:

1. Sammeln und notieren Sie im Team alles, was Sie vom Kontext der Person und ihrem Themengebiet wissen.
2. Sammeln und notieren Sie alles, was Sie nicht wissen oder nur vermuten. Ihre Vermutungen dienen als Hypothesen, die im Laufe des Interviews validiert bzw. verworfen werden.
3. Formuliert Sie Ihre Fragen offen und vermeiden Sie Suggestivfragen.

Die den Befragten eine bestimmte Antwort nahelegen.

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner IV.

4. Versuchen Sie zum Kern des Themas vorzudringen, indem Sie immer mindestens eine „Warum“-Frage an die Fragen anknüpfen.
5. Priorisieren Sie die Themen in Ihren Leitfragen und ordnen Sie diese nach ihrer Wichtigkeit. Je wichtiger ein Thema und je offener die Leitfrage ist, umso früher sollten Sie diese in Ihren Interviewleitfaden platzieren.
6. Entscheiden Sie, wer in Ihrem Team während des Interviews welche Rolle übernimmt (Interviewer:in, Beobachter:in).

Obwohl im Leitfaden Fragen vorformuliert sind, sollten Sie wissen, dass es bei einem qualitativen Interview nicht darum geht, von vorneherein festgelegte Liste abzuarbeiten. Die Fragen dienen vielmehr zu Ihrer Orientierung und als Richtschnur für das Gespräch.

Außerdem sollten Sie die Interviews mindestens zu zweit führen. Eine Person übernimmt dabei die Gesprächsführung, während die andere sich auf das Beobachten der Körpersprache der interviewten Person und das Notieren der Antworten konzentriert.

Durchführung:

1. Mit dem Leitfaden als „Spickzettel“ können Sie sich auf die Suche nach geeigneten Personen begeben. Achten Sie dabei auf einen Mix der Geschlechter bzw. auf andere wichtige deskriptive Faktoren, wenn die Interviewpartner:innen einer bestimmten Zielgruppe entsprechen sollen.
2. Vereinbaren Sie Termine mit den ausgewählten Klient:innen. Versuchen Sie, mindestens fünf Personen zu interviewen, um eine Auswahl an verschiedenen Aussagen auswerten zu können.
3. Ein Interview sollte nie allein geführt werden! Eine Person spricht und ist primäre Ansprechperson, die andere macht sich Notizen und (ggf. auch eine dritte Person) achtet auf Gestik, Mimik und andere Auffälligkeiten.
4. Qualitative Interviews dauern mindestens zehn Minuten, je nach Zweck auch bis zu 60 Minuten.
5. Fragen Sie Ihren Gegenüber in der Einleitung, ob eine anonyme Erfassung der Daten in Ordnung ist, und geben Sie ihm die Möglichkeit, Fragen zu stellen, bevor Sie mit dem Interview starten.

Ordner IV.

6. Orientieren Sie sich am Interviewleitfaden, aber seien Sie flexibel in der Gesprächsführung und darauf vorbereitet, auch einmal von diesem "abzubiegen".
7. In der Auswertung des Interviews tragen Sie die Gemeinsamkeiten zusammen. Wichtigsten Aussagen können Sie als Zitate verwenden.

Die einzelnen Phasen des Ablaufs für die Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von qualitativen Interviews veranschaulicht **Abbildung 15**.

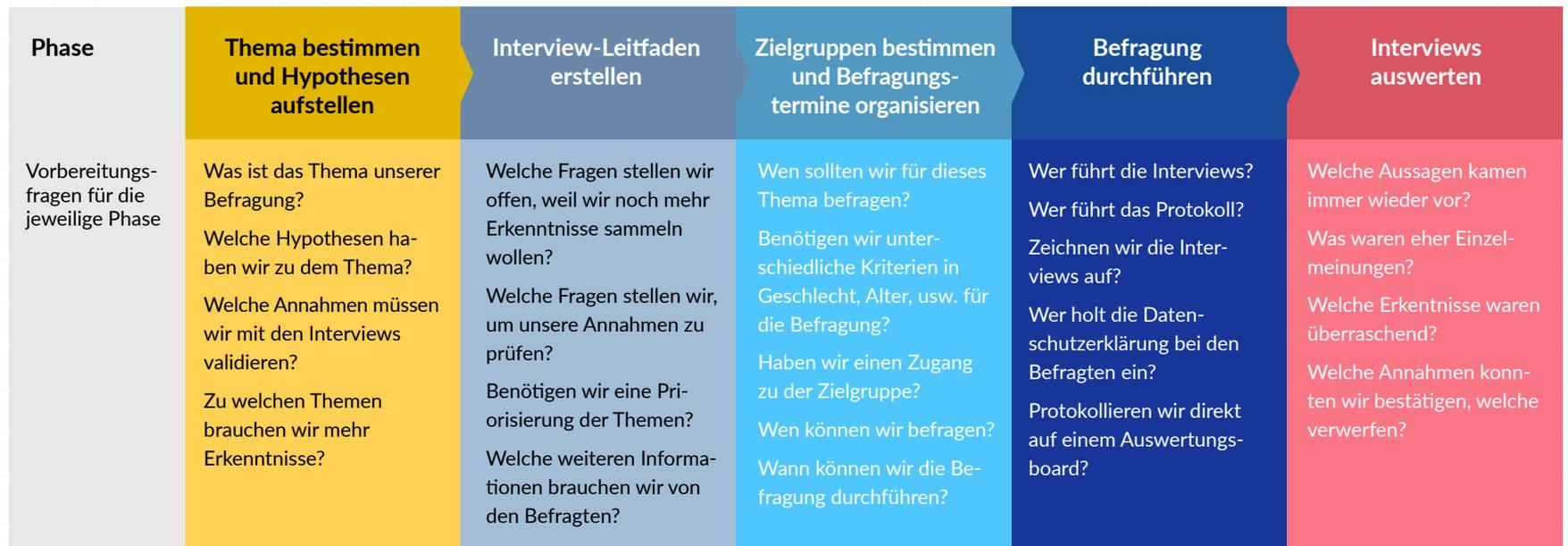
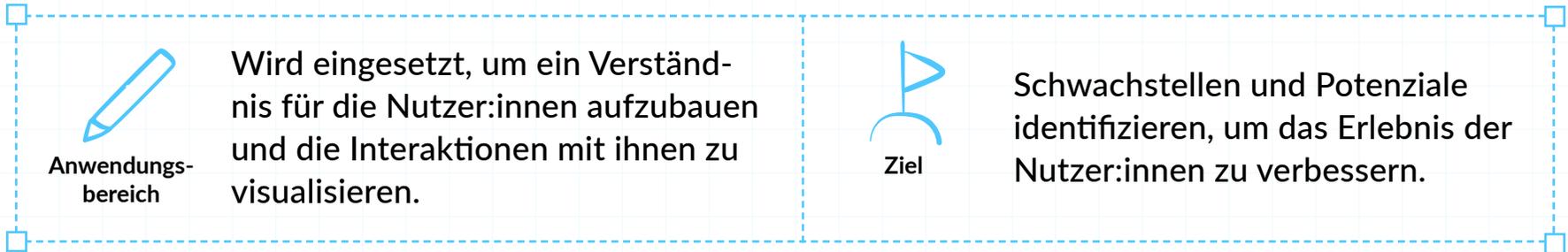


Abbildung 15: Ablauf von qualitativen Interviews (Quelle: shades&contrast)

User Journey



Definition

Die **User Journey** ist eine Methode, um das Erlebnis von Nutzer:innen während der Interaktion mit einem Produkt, Service, einer Dienstleistung oder Situation visuell darzustellen. Sie soll dabei helfen, die Perspektive der Nutzer:innen zu verstehen und ihre Gedanken, Probleme, Bedürfnisse, Erwartungen und Emotionen während der Interaktion bzw. Nutzungsreise zu analysieren und zu dokumentieren.

Anleitung

Definiere den Kontext und das Ziel: Bevor Sie mit der User Journey beginnen, ist es wichtig, dass Sie den Kontext und das Ziel klar zu definieren. Überlegen Sie, welches Produkt, welchen Service, welche Dienstleistung oder Situation Sie analysieren möchten. So könnte sich die Analyse zum Beispiel auf den Besuch eines Jugendamtes oder das Finden und Beantragen von den passenden sozialen Leistungen be-

ziehen. Versuchen Sie zu verstehen, welches Ziel die Nutzer:innen in diesem Kontext erreichen möchten, zum Beispiel ein erfolgreiches Erlebnis im Jugendamt oder die passenden Anträge für eine bestimmte soziale Leistung finden. Ein Beispiel für die Definition des Kontextes und Ziels wäre: Ray ist 28 Jahre alt und erhält die Diagnose Autismus. Sein Alltag ist durch viele Hürden gekennzeichnet und möchte nun wissen, welche sozialen Leistungen er beanspruchen kann.

Identifiziere die Schritte der Nutzer:innenreise: Machen Sie sich mit dem Ablauf der Interaktion vertraut und identifizieren Sie die verschiedenen Schritte, die Nutzer:innen durchlaufen, um ihre Ziele zu erreichen. Beginnen Sie mit dem ersten Berührungspunkt oder dem Moment, in dem die Nutzer:innen das Bedürfnis oder das Problem erkennen, und arbeiten Sie sich chronologisch durch die Schritte bis zum Erreichen des Ziels. Versuchen Sie, alle relevanten Interaktionen, Entscheidungen und Handlungen der Nutzer:innen zu berücksichtigen.

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner IV.

Folgendes Beispiel beschreibt die Schritte in der Nutzerreise:

1. Ray bekommt die Diagnose Autismus-Spektrum-Störung (ASS), nachdem er jahrelang mit der Bewältigung seines Lebensalltags Probleme hatte.
2. Ray möchte wissen, welche sozialen Leistungen es gibt und welche er in seiner Situation beanspruchen kann.
3. Ray nutzt Google für seine Recherchen, findet jedoch nichts.
4. Ray ruft bei einer zuständigen Behörde im Umkreis an, um sich über die sozialen Leistungen zu erkunden.
5. Nach einem ausführlichen Telefonat weiß Ray jetzt, welche Leistungen er beantragen kann.

Erfassen Sie die Gedanken und Emotionen der Nutzer:innen:

Versetzen Sie sich, während die Nutzer:innen die verschiedenen Schritte durchlaufen, in deren Lage und versuchen Sie zu verstehen, welche Gedanken, Fragen und Zweifel sie haben könnten. Notieren Sie auch, welche Emotionen die Nutzer:innen möglicherweise während der verschiedenen Phasen der Reise empfinden. So ist zum Beispiel denkbar, dass diese nach ihrer Recherche nach passenden sozialen Leistungen zunächst einmal in ein Stimmungstief fallen und nach der Beratung sich deren Stimmung wieder aufhellt.

Tipp

Am besten lassen sich solche Erkenntnisse in **qualitativen Interviews mit den Nutzer:innen** gewinnen und für die User Journey nutzen.

Identifizieren Sie Stärken und Schwächen: Analysieren Sie die erfassten Informationen, um die Stärken und Schwächen des Produkts bzw. des Services entlang der User Journey zu identifizieren. Suchen Sie nach Bereichen, in denen Nutzer:innen möglicherweise auf Hindernisse stoßen, zum Beispiel weil Informationen fehlen oder das Erlebnis nicht den Erwartungen entspricht. Andererseits können Sie auch positive Aspekte hervorheben, in denen das Erlebnis bzw. die User Journey reibungslos verläuft oder besondere Vorteile bietet.

Entwickeln Sie Verbesserungsvorschläge: Basierend auf den erkannten Stärken und Schwächen der User Journey können Sie nun Verbesserungsvorschläge entwickeln. Überlegen Sie, wie Sie das Erlebnis der Nutzer:innen in den kritischen Phasen optimieren könnten, um Hindernisse zu beseitigen, Informationen besser bereitzustellen oder die Emotionen der Nutzer:innen positiv zu beeinflussen. Priorisieren Sie die Vorschläge und wählen Sie diejenigen aus, die den größten Einfluss auf die Nutzererfahrung haben könnten.

Ordner IV.

Testen und iterieren Sie: Implementieren Sie die ausgewählten Verbesserungen in das Produkt, die Dienstleistung oder die Situation und testen Sie diese. Sammeln Sie Feedback von den Nutzer:innen und überprüfen Sie, ob die erzielten

Änderungen die gewünschten Auswirkungen haben. Falls nötig, passen Sie die User Journey und die Verbesserungen an und wiederholen Sie den Prozess, um kontinuierlich das Erlebnis der Nutzer:innen zu optimieren.

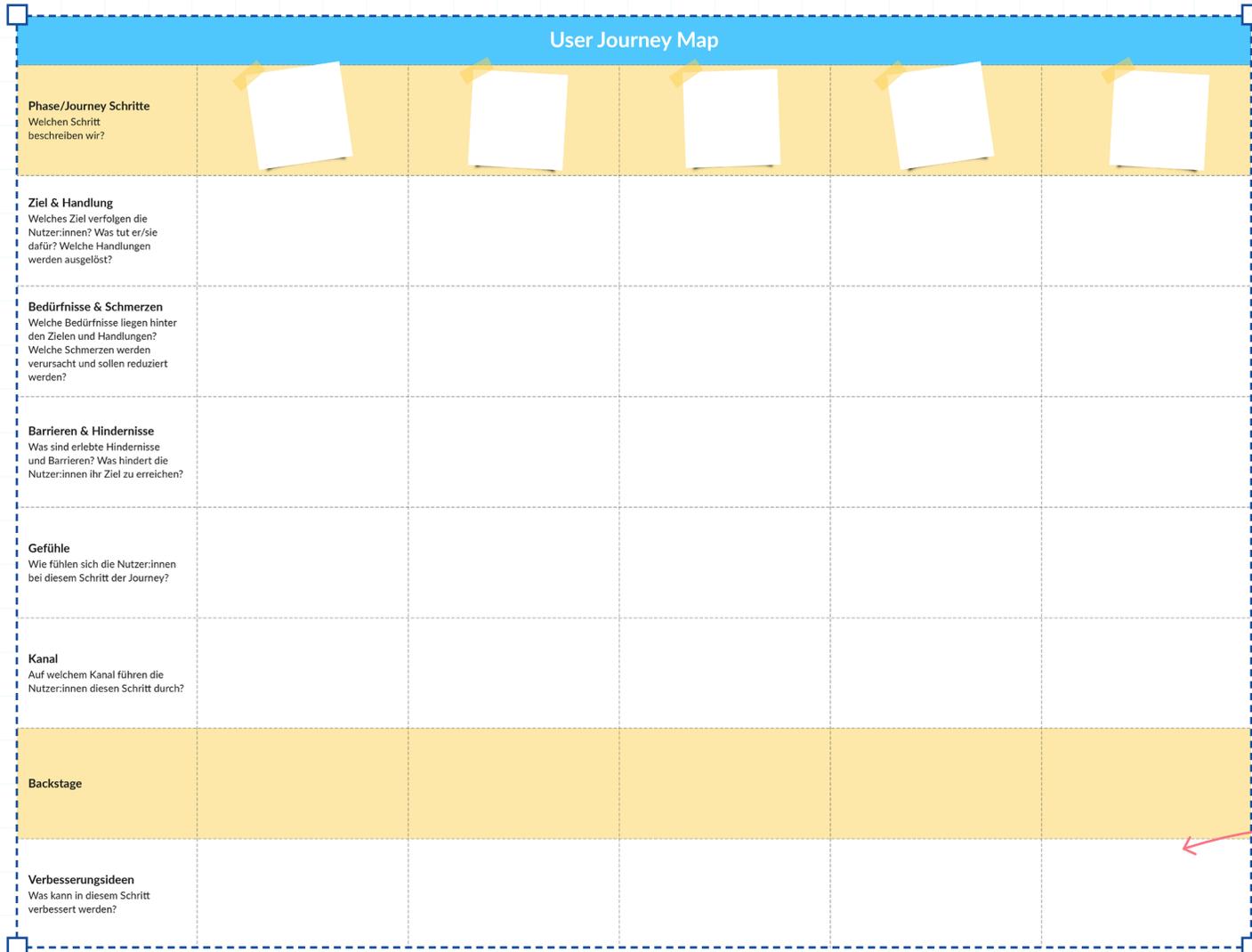


Abbildung 16: Template zur User Journey Map (Quelle: shades&contrast)

Ordner IV.

Anmerkungen

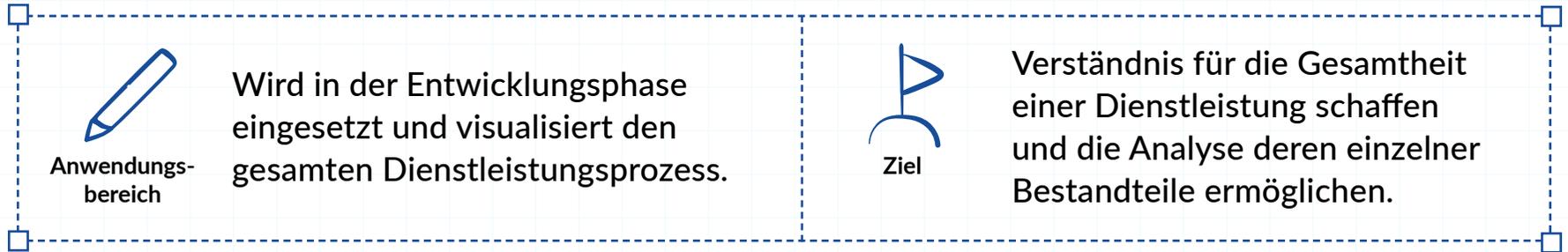
User Journey vs. Customer Journey: Die User Journey analysiert die Interaktion eines Nutzers bzw. einer Nutzerin mit einem Produkt oder einer Dienstleistung und berücksichtigt deren Gedanken, Emotionen und Handlungen, während die Customer Journey den gesamten Prozess eines Kunden bzw. einer Kundin von der ersten Kontaktaufnahme bis zur Bewertung einer Marke oder eines Unternehmens betrachtet, einschließlich verschiedener Kanäle und Berührungspunkte.

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch**
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Service Blueprint



Definition

Ein **Service Blueprint** ist ein visuelles Werkzeug, das verwendet wird, um den gesamten Ablauf eines Dienstleistungsprozesses zu dokumentieren und zu analysieren. Er ist eine nützliche Methode, um komplexe Dienstleistungen zu verstehen, zu verbessern und zu optimieren.

Der Service Blueprint basiert auf der User Journey, betrachtet dabei aber alle Ebenen, die mit ihr zusammenhängen. Er stellt alle Schritte dar, die der:die Nutzer:in im Gesamtprozess durchschreitet, und wird durch die folgenden Ebenen ergänzt:

Evidenz der User-Ebene: stellt die Interaktionen und Handlungen der User:innen während ihrer gesamten Reise durch den Service dar (Womit agieren die User?).

Frontstage-Ebene: beschreibt die sichtbaren Aktivitäten

und Interaktionen zwischen den User:innen und dem Serviceprozess oder den Mitarbeiter:innen (Was muss im Hintergrund passieren, damit alles klappt?).

Backstage-Ebene: beschreibt die internen Prozesse, Systeme und Abläufe, die hinter den Kulissen stattfinden, um den Service zu ermöglichen und zu unterstützen. Das kann auch die Vorbereitung des Services, die Koordination von Ressourcen und andere interne Abläufe umfassen.

Supportprozesse: Zusätzlich zu den oben genannten Ebenen kann ein Service Blueprint auch die Supportprozesse einschließen, die den Hauptservice unterstützen, wie beispielsweise Schulungen für Mitarbeiter:innen oder Wartungsarbeiten (Welche IT-Systeme oder Materialien müssen vorhanden sein, damit der Prozess gut funktioniert?).

Der Service Blueprint bietet eine gute Möglichkeit, den gesamten Dienstleistungsprozess in seinem Istzustand

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner IV.

aufzuzeichnen. Er kann auch genutzt werden, um mögliche Lösungen (Sollzustand) darzustellen.

Anleitung

Schritt 1: Identifizieren Sie die Dienstleistung, also den sogenannten Service, und den Umfang:

Definieren Sie den Service, den Sie in dem Service Blueprint abbilden möchten, und grenzen Sie seinen Umfang klar ein. Bestimmen Sie den spezifischen Prozess oder die User-Erfahrung, die Sie analysieren und verbessern möchten.

Schritt 2: Verstehen Sie die Erlebnisse der Zielgruppe

Identifizieren Sie die verschiedenen Berührungspunkte und Interaktionen, die User:innen durchlaufen, wenn sie den Service in Anspruch nehmen. Dies könnte Schritte wie Bewusstseinsbildung, Anfrage, Buchung, Auslieferung, Bezahlung, Support usw. umfassen. Stellen Sie die gesamte Erfahrung dar, einschließlich der Frontstage- (nutzer:innenorientierten) und Backstage- (internen) Interaktionen.

Schritt 3: Definieren Sie Aktionen

Beschreiben Sie für jeden Berührungspunkt die spezifischen Aktionen, die die User:innen während ihrer Reise ausführen. Diese Aktionen können Entscheidungen, Bereitstellung von Informationen oder Unterstützungsanfragen umfassen.

Schritt 4: Skizzieren Sie Frontstage-Aktivitäten

Identifizieren Sie die sichtbaren Aktivitäten oder Prozesse, die für die User:innen während ihrer Reise sichtbar sind. Dies sind die Schritte, die direkt die Erfahrung beeinflussen und von Mitarbeiter:innen an vorderster Front ausgeführt werden.

Schritt 5: Spezifizieren Sie Backstage-Aktivitäten

Hinter den Kulissen gibt es Backstage-Aktivitäten, die die Frontstage-Prozesse unterstützen. Dies sind die internen Abläufe, Systeme und Prozesse, die eine effektive Erbringung des Services ermöglichen.

Schritt 6: Verbinden Sie Nutzer:innenaktionen mit Prozessen

Verknüpfen Sie die zuvor identifizierten Aktionen mit den Frontstage- und Backstage-Prozessen, die sie auslösen. Dadurch wird das Ursache-Wirkungs-Verhältnis zwischen Nutzer:innenaktionen und der Servicebereitstellung deutlich.

Schritt 7: Identifizieren Sie Supportprozesse

Neben Frontstage- und Backstage-Aktivitäten gibt es oft Supportprozesse, die die Hauptservicebereitstellung unterstützen.

Schritt 8: Analysieren Sie potenzielle Schwachstellen

Identifizieren Sie potenzielle Schwachstellen oder Bereiche,

Inhalt

Vorwort

Einleitung

Anhang

Impressum

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner IV.

in denen der Service möglicherweise nicht funktioniert und zu negativen Erlebnissen führt. Dies könnten Engpässe, Kommunikationsprobleme oder Ineffizienzen im Prozess sein.

Schritt 9: Entwickeln Sie Verbesserungsvorschläge

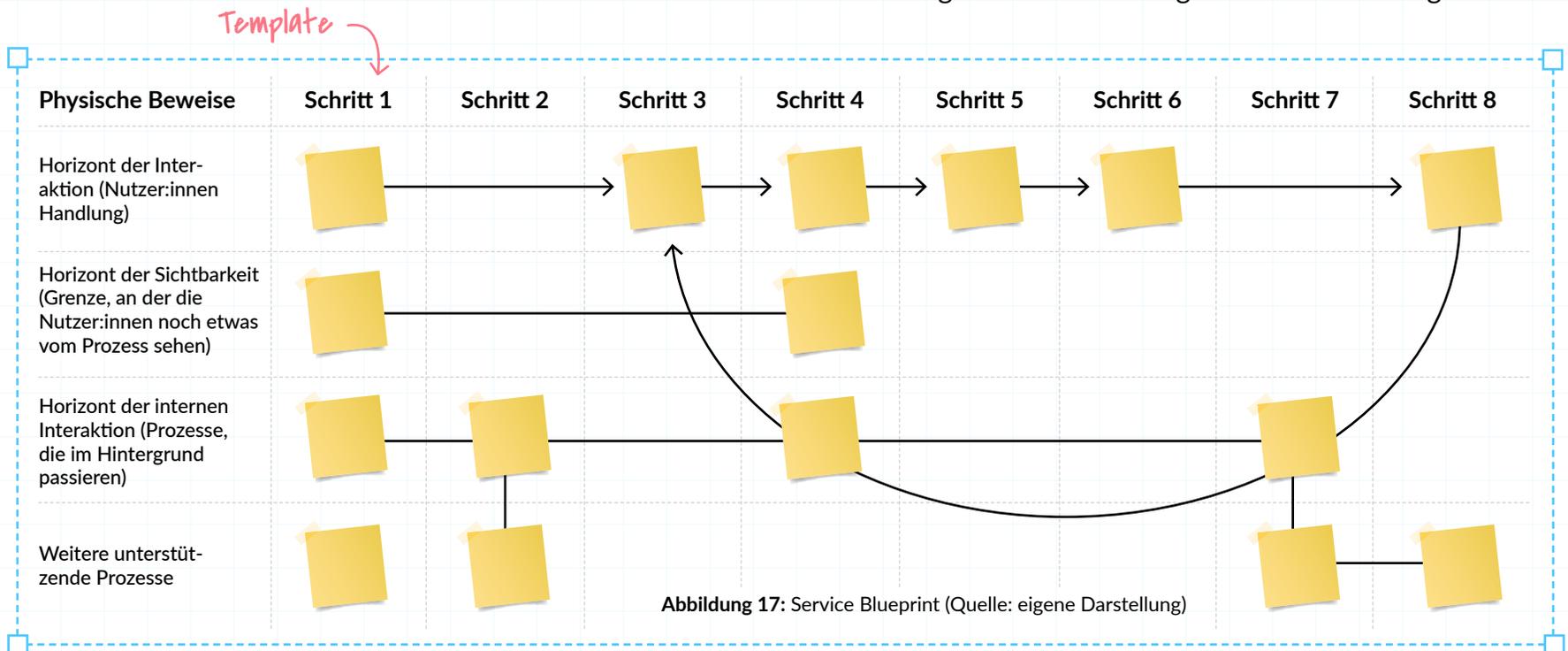
Nachdem Sie ein klares Verständnis für die Service-Reise und seine Prozesse erlangt haben, entwickeln Sie Ideen zur Verbesserung, um den Prozess insgesamt zu optimieren. Überlegen Sie Möglichkeiten, Prozesse zu optimieren, Wartezeiten zu verkürzen, die Kommunikation zu verbessern und Schwachstellen zu beheben.

Schritt 10: Implementieren und iterieren Sie den Aktionsplan

Nach der Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten erstellen Sie einen Aktionsplan, um diese umzusetzen.

Anmerkung

Denken Sie daran, dass Service Blueprints dynamisch sind und angepasst werden können, wenn Sie weitere Erkenntnisse gewinnen oder Änderungen am Service vorgenommen werden. Das Ziel ist es, eine umfassende und anpassungsfähige Visualisierung zu erstellen, die eine bessere Gestaltung und Bereitstellung des Services ermöglicht.



Zukunftswerkstatt



Anwendungsbereich

Wird genutzt, um Betroffene und ihre Perspektive partizipativ in den Prozess einzubinden.



Ziel

Positive, wünschenswerte Zukünfte erarbeiten und konkrete Handlungsschritte zur Erreichung dieser Ziele ableiten.

Definition

Die Zukunftswerkstatt ist ein partizipatives und antiautoritäres Gestaltungs- und Planungsverfahren. Durch eine Zukunftswerkstatt sollen diejenigen ermächtigt werden, die von Gestaltung (z. B. bei technologischen Anwendungen) betroffen sind. Es geht also darum, „Betroffene zu Beteiligten“ zu machen und aktiv in die Gestaltung zu involvieren. Konkret bedeutet das, dass in einer Zukunftswerkstatt wünschenswerte Zukünfte (z. B. Utopien und Visionen)

sowie die dafür erforderlichen Handlungsansätze erarbeitet werden sollen.

Anleitung

Eine Zukunftswerkstatt ist in vier Arbeitsphasen aufgeteilt, von denen sich drei ihrer Durchführung widmen: die Kritikphase, die Phantasiephase und die Verwirklichungsphase. Vorab werden als Vorbereitung Problemfragen gesammelt (**Abbildung 18**).

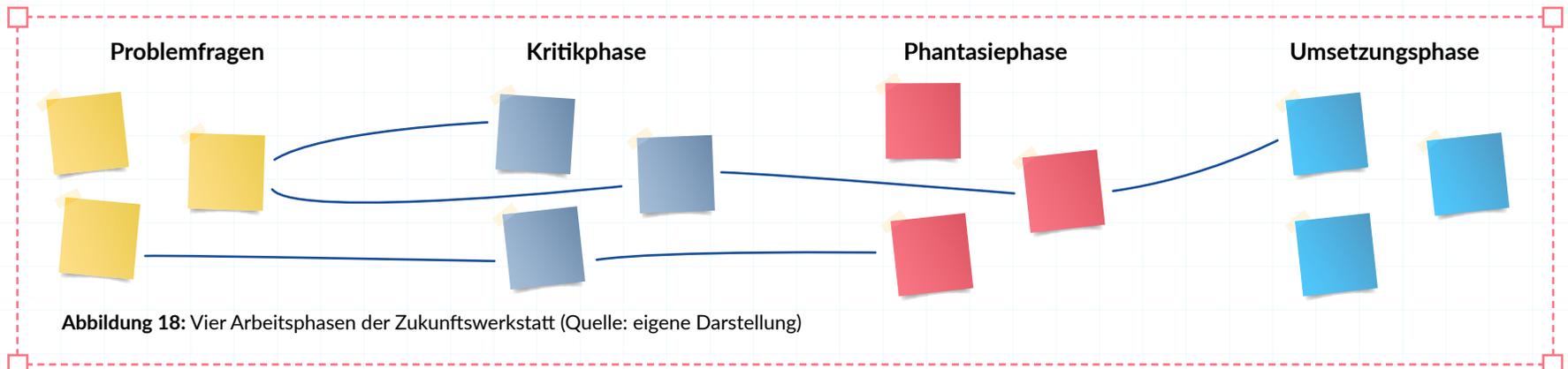


Abbildung 18: Vier Arbeitsphasen der Zukunftswerkstatt (Quelle: eigene Darstellung)

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner IV.

Phase: Problemfragen – die Vorbereitung

Vor Beginn der Zukunftswerkstatt müssen als Erstes die Themen definiert werden, über die gesprochen werden soll. Dazu können Sie ein einfaches Brainstorming durchführen und von allen Teilnehmer:innen auflisten lassen, welche Themen bei ihnen aktuell zu Problemen führen, zum Beispiel die Suche nach einem Studienplatz oder das Beantragen von sozialen Leistungen etc.

Kritikphase

In dieser Phase geht es darum, Kritikpunkte am Istzustand zu identifizieren und festzuhalten. Die Aufgabenstellung hierfür könnte folgendermaßen aussehen:

Wenn Sie daran denken, wie Sie aktuell die Studienassistentenz erleben, was ist unzureichend, was stört Sie, was läuft schief, was könnte in Zukunft sogar noch schlimmer werden? Fallen Ihnen konkrete Aspekte ein, die Sie bei Ihrer individuellen Lebensgestaltung behindern?

Phantasiephase

In der Phantasiephase geht es darum, die Hauptkritik zu überwinden und herauszufinden, wie wünschenswerte Zukünfte aussehen könnten. Die Aufgabenstellung hierfür könnte folgendermaßen aussehen:

Stellen Sie sich vor, Sie erleben die Studienassistentenz im Jahr 2030, wie würde diese idealerweise aussehen? Wie hätte die von Ihnen vorgestellte Form der Studienassistentenz Ihr Leben verändert? Können Sie beschreiben, was die von Ihnen vorgestellte Zukunft auszeichnet? Welche Besonderheiten gibt es?

Verwirklichungsphase

In der Umsetzungsphase geht es darum, die attraktivsten Ideen aus der Phantasiephase auszuwählen und Handlungsansätze zu formulieren. Die Aufgabenstellung hierfür könnte folgendermaßen aussehen:

Was könnten Forschung, Bildung und Technikentwicklung beitragen, um die Verwirklichung der ausgewählten Zukünfte im Bereich der Studienassistentenz zu unterstützen? Wie könnten wir erste Verwirklichungsschritte angehen?

Ordner IV.

Anmerkungen

Da sowohl Klient:innen als auch Mitarbeiter:innen Betroffene von technologischen Entwicklungen sein können, sollten sie auch gemeinsam an der Zukunftswerkstatt teilnehmen (und zu Beteiligten werden).

Zukunft wird meist im Singular verwendet. Wir verwenden hier den Begriff im Plural, also Zukünfte, da wir Zukunft nicht als den EINEN vorbestimmten Zustand betrachten, sondern als einen gestaltbaren Möglichkeitsraum. Es gibt also aus gegenwärtiger Perspektive viele mögliche Zukünfte.

Inhalt

Vorwort

Einleitung

Anhang

Impressum

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

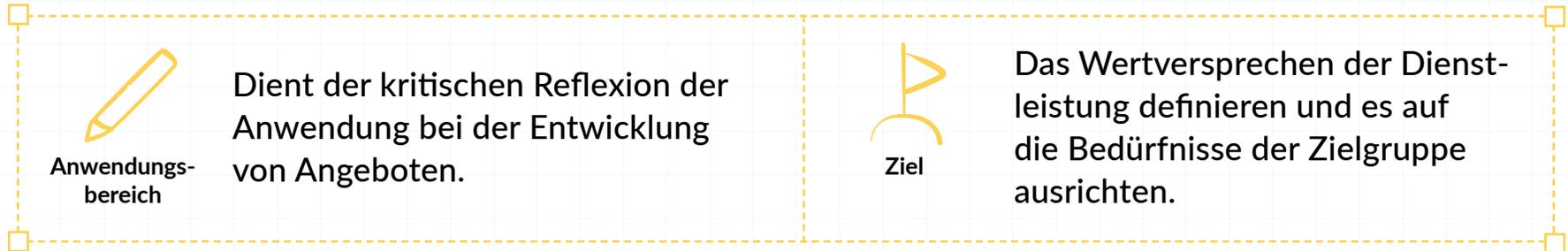
II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Value Proposition Canvas



Definition

Ein **Value Proposition Canvas** ist ein Werkzeug aus dem Bereich des Business Model Canvas. Es dient dazu, das Wertversprechen eines Produkts oder einer Dienstleistung klar zu definieren und zu gestalten.

Das Value Proposition Canvas besteht aus zwei Hauptkomponenten:

- **Customer Profile (Nutzer:innenprofil):** Auf der linken Seite des Value Proposition Canvas werden die Bedürfnisse, Herausforderungen, Wünsche, Gewohnheiten und Vorlieben der Nutzer:innen analysiert und dargestellt. Es geht darum, ein tiefes Verständnis für die Zielgruppe zu entwickeln und ihre Motivationen und Bedürfnisse zu verstehen. Üblicherweise startet man mit dieser Seite, um nutzerzentriert vorzugehen.

- **Value Map (Wertkarte):** Hier wird das Wertversprechen der Dienstleistung skizziert, also welche spezifischen Eigenschaften angeboten werden, um die Bedürfnisse der Nutzer:innen zu erfüllen. Es werden die einzigartigen Vorteile und Mehrwerte hervorgehoben, die das Produkt oder die Dienstleistung von Alternativen unterscheiden.

Durch das Zusammenspiel dieser beiden Komponenten ermöglicht der Value Proposition Canvas ein besseres Verständnis der Erwartungen der Klient:innen und Erkenntnisse darüber, wie das Angebot des Unternehmens diese erfüllen kann. Dies ist entscheidend für die Gestaltung eines überzeugenden Wertversprechens, das für die Klient:innen relevant und attraktiv ist.

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch**
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner IV.

Anleitung

Der Value Proposition Canvas wird typischerweise in folgenden Schritten durchgeführt:

1. **Märkte und Segmente identifizieren:** Bestimmen Sie die relevanten Märkte und Segmente, auf die sich das Wertversprechen konzentrieren soll.
2. **Profil erstellen (Nutzer:innenprofil):** Untersuchen Sie die Bedürfnisse, Ziele und Herausforderungen in Bezug auf das Produkt oder die Dienstleistung. Welche Probleme bestehen heute aufseiten der Nutzer:innen,

welche Ziele wollen erreicht werden und welche Aufgaben müssen die Nutzer:innen dafür erledigen?

3. **Wertkarte entwickeln (Value Map):** Identifizieren Sie die Hauptmerkmale des Angebots und formulieren Sie klare Aussagen darüber, wie das Angebot die Bedürfnisse der Zielgruppe erfüllt und welchen Mehrwert es bietet. Was sind potenzielle Gewinnbringer und Problemlöser, was ist Ihr Versprechen mit der Lösung?

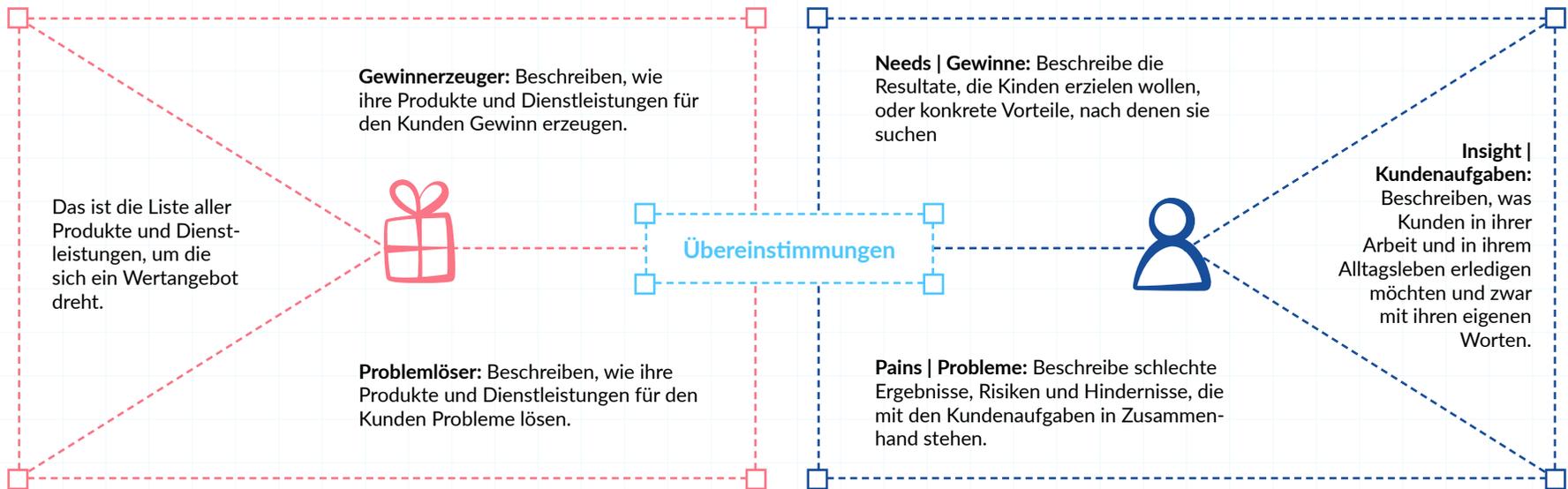


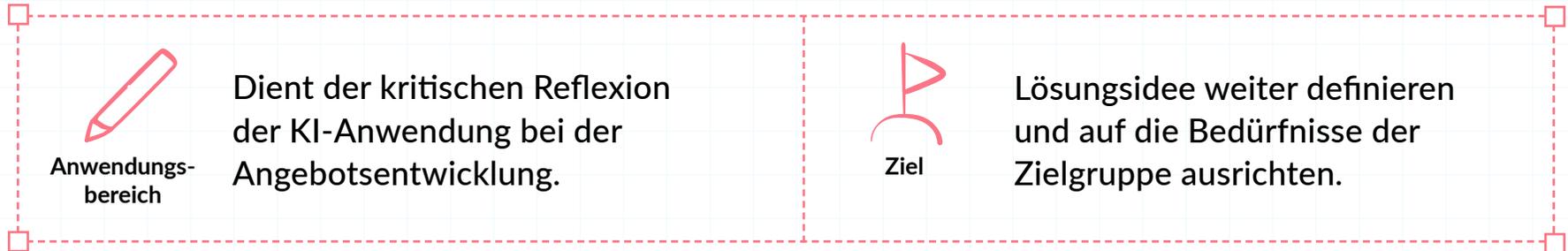
Abbildung 19: Value Proposition Canvas (Quelle: eigene Darstellung)

Ordner IV.

4. **Übereinstimmung überprüfen:** Stellen Sie sicher, dass das identifizierte Wertversprechen wirklich zu den Bedürfnissen deiner Zielgruppe passt. Es ist wichtig, dass das Angebot für die Nutzer:innen relevant und attraktiv ist.
5. **Feedback einholen:** Validieren Sie das Wertversprechen, indem Sie potenzielle Klient:innen oder Zielgruppen um Feedback bitten.
6. **Iterieren und optimieren:** Basierend auf dem Feedback können Sie das Wertversprechen weiter verbessern und anpassen, um es optimal auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen auszurichten.

Der Value Proposition Canvas ist ein wertvolles Instrument, um das Wertversprechen eines Angebots aus Zielgruppensicht zu betrachten und sicherzustellen, dass es einen klaren Mehrwert bietet und die Bedürfnisse der Zielgruppe anspricht.

AI Canvas



Definition

Ein **AI Canvas** ist ein Template, das speziell für die Entwicklung von Produkten oder Dienstleistungen mit Künstlicher Intelligenz (KI) entwickelt wurde. Ähnlich wie das Value Proposition Canvas ist das AI Canvas eine visuelle Darstellung, die es ermöglicht, verschiedene Aspekte eines KI-Produkts zu analysieren, zu planen und zu gestalten.

Das AI Canvas besteht aus drei Hauptebenen, die wiederum in mehrere Elemente unterteilt sind:

1. **Ausgangssituation:** Hier wird die aktuelle Situation beschrieben und welche Schmerzpunkte (Pain Points) die Nutzer:innen sowie Klient:innen erleben. Des Weiteren besteht die Möglichkeit, potenzielle, alternative Lösungen ohne den Einsatz von KI zu dokumentieren.
2. **Beschreibung der Lösung mittels KI:** Das Kernstück des AI Canvas beschreibt die Lösungssituation und mit

welchen Daten ein neues Produkt entwickelt werden kann sowie welcher Nutzen generiert wird. Außerdem geht es darauf ein, wie hoch der Aufwand für die Entwicklung ist und welche weiteren Akteure einzubinden sind.

3. **Zukunftssituation:** Falls das vorgeschlagene Produkt umgesetzt wird, kann in der Zukunftssituation beschrieben werden, wie sich Prozesse verändern und die zukünftige Mensch-Maschine-Interaktion gestaltet.

Das AI Canvas ist ein hilfreiches Werkzeug, um KI-Produkte zu konzipieren, die dafür erforderlichen Anforderungen zu klären, die Entwicklung zu strukturieren und das Team auf eine gemeinsame Vision und Ausrichtung einzuschwören. Es fördert die Klarheit und Zusammenarbeit des Teams und hilft ihm, die Zielsetzung des KI-Produkts besser zu verstehen, um es erfolgreich entwickeln zu können.

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner IV.

Anleitung

Erstellen Sie eine Sammlung der bisherigen Erkenntnisse im Rahmen Ihrer Tech-Exploration und gehen Sie die einzelnen Bestandteile des AI Canvas durch. Diese beinhalten unter anderem folgende Aspekte:

- **Ausgangssituation:** Eingangs werden die Zielgruppen und Schmerzpunkte (Pain Points) von heute beschrieben. Es geht darum, zu verstehen, welche spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen die Nutzer:innen heute und welche Alternativen sie ohne den Einsatz von KI haben.
- **Produkt/KI-Lösung:** Im zweiten Abschnitt wird das übergeordnete Ziel des KI-Produkts festgelegt. Was soll das Produkt erreichen, welche Probleme sollen gelöst werden?
- **Nutzen/Mehrwert:** In diesem Abschnitt wird festgelegt, welchen Wert das KI-Produkt den Nutzer:innen bietet und welche Probleme es für sie löst. Es beschreibt den einzigartigen Nutzen des Produkts und hebt seine Vorteile hervor.
- **Vorhandene und benötigte Daten:** KI-Modelle benötigen oft umfangreiche Daten, um gut zu funktionieren. Hier wird beschrieben, welche Art von Daten für das Produkt benötigt werden und wie sie gesammelt oder bereitgestellt werden.

- **Funktionsweise der KI:** Dieser Abschnitt widmet sich den KI-spezifischen Funktionen und Algorithmen, die im Produkt verwendet werden. Welche Art von KI-Technologie wird eingesetzt, und wie wird sie die Probleme der Nutzer:innen angehen?
- **Technische Aufwendungen:** In diesem Abschnitt werden die erforderliche technische Infrastruktur und die Ressourcen beschrieben, die für die Entwicklung, Bereitstellung und Wartung des KI-Produkts erforderlich sind.
- **Leistungsmessung:** Bezieht sich auf die Definition der Erfolgskennzahlen, die verwendet werden, um den Erfolg des KI-Produkts zu messen. Welche Metriken sind wichtig, um die Leistung und Akzeptanz des Produkts zu beurteilen?
- **Mensch-Maschine-Interaktion:** Hier wird die Nutzer:innenerfahrung des KI-Produkts betrachtet. Wie wird das Produkt den Benutzer:innen präsentiert und wie kann die Interaktion mit der KI intuitiv und nahtlos gestaltet werden?

Ordner IV.

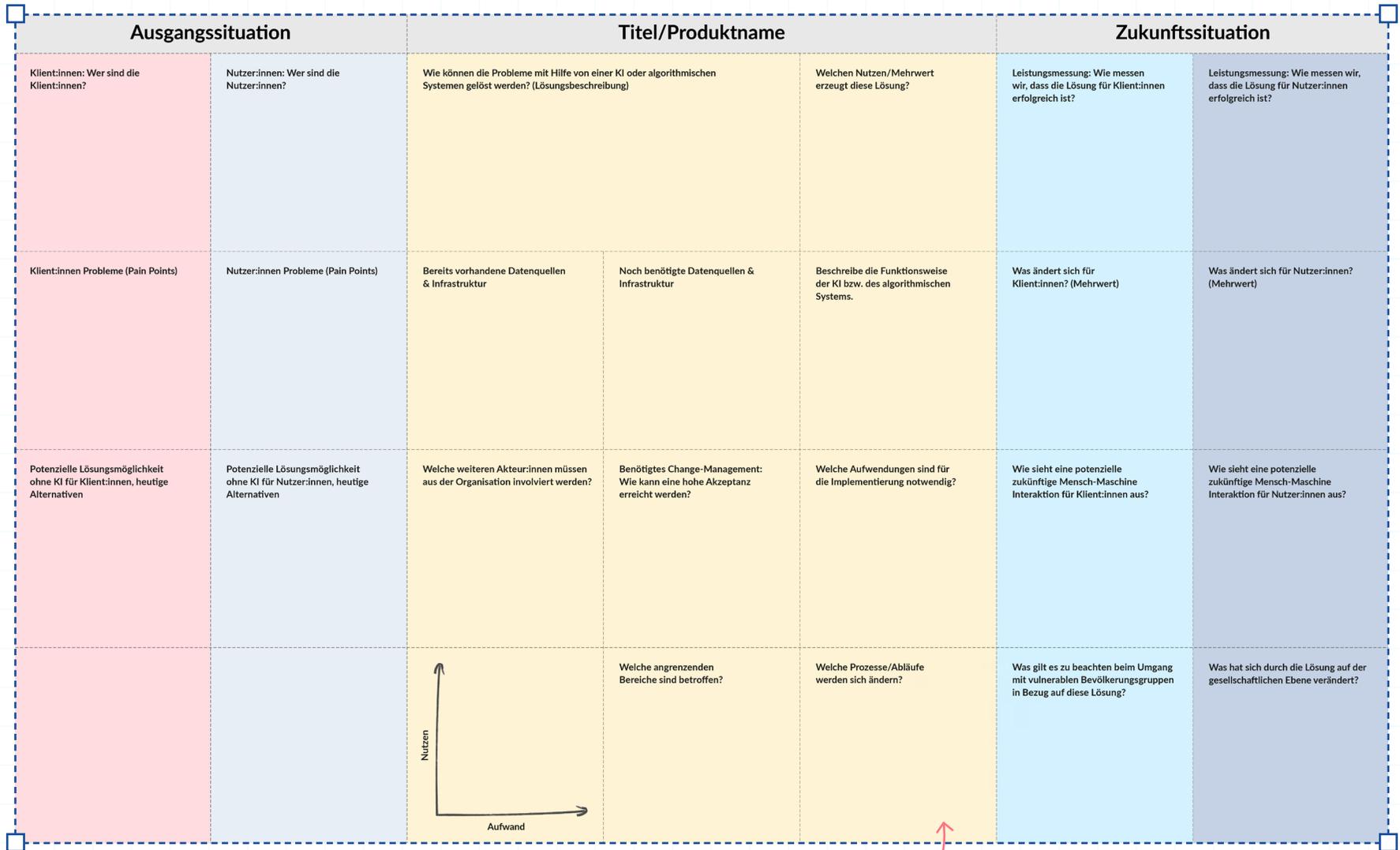


Abbildung 20: Template zu AI Canvas (Quelle: shades&contrast)

Template

Ordner V.

Gelingende Zusammenarbeit zivilgesellschaftlicher Organisationen und Tech-Unternehmen

Die technologische Revolution macht vor gemeinnützigen Organisationen wie Wohlfahrtsorganisationen (im Weiteren Non-Profit-Organisation, kurz NPO) nicht halt.

Mehr und mehr Organisationen setzen eine digitale Transformation um oder beginnen zumindest mit der Einbindung von modernen Werkzeugen wie Videokonferenzen, Apps und Onlineplattformen. Dies birgt ein beträchtliches und bisher noch vielfach unerschlossenes Potenzial für NPOs. Oftmals werden privatwirtschaftliche IT-Dienstleister involviert, um digitale Softwareprodukte für NPOs zu entwickeln. Die Zusammenarbeit bringt allerdings oftmals diverse Herausforderungen mit sich, insbesondere in Bezug auf Arbeitsmethoden, Budgets und gewünschte Ergebnisse. Im Folgenden soll NPOs ein Einblick gegeben werden, welche Herausforderungen bei der Zusammenarbeit mit privaten IT-Dienstleistern bei der Softwareentwicklung entstehen und wie sie frühzeitig adressiert werden können.

Interessenhintergründe von IT-Unternehmen

Doch wie kommen IT-Dienstleister und NPOs überhaupt zusammen? In den meisten Fällen werden IT-Dienstleister für eine Produktentwicklung beauftragt. Mehr und mehr private IT-Dienstleister nehmen sich aber vor, auch außer-

halb ihres Kerngeschäftes sozial verantwortlich zu handeln. Dieses verstärkte Interesse von Unternehmen für Social Impact wird in der Regel als [CSR](#) (Corporate Social Responsibility) bezeichnet. IT-Dienstleister finanzieren diese Initiativen üblicherweise über ein gesondertes CSR-Budget oder freiwilligen Einsatz von Mitarbeiter:innen. Besonders außergewöhnliche Notlagen (z. B. Pandemie, Flüchtlingskrise oder Naturkatastrophen) motivieren Unternehmen oft, sich mit einem Unterstützungsangebot an NPOs zu wenden.

Von Hämmern und Nägeln

Gute Absichten allein rechtfertigen jedoch kein IT-Projekt. Selbst wenn eine Zusammenarbeit mit einem IT-Dienstleister vielversprechend klingt und beidseitigen Nutzen verspricht, sollte man sich die Frage stellen, ob Technologie das geeignete Werkzeug für die jeweilige Situation ist. Die zentrale Frage der Produktentwicklung ist immer: Was ist das Problem, das wir lösen wollen? Nicht für jedes Problem ist eine digitale Anwendung die richtige Antwort.

Inhalt

Vorwort

Einleitung

Anhang

Impressum

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner V.

Während der ersten Wochen des russischen Angriffs auf die Ukraine erreichten zahlreiche Geflüchtete Berlin. Sofort boten mehrere Tech-Unternehmen ihre Unterstützung an. Eine der vorgeschlagenen Ideen war die Unterbringung der Geflüchteten bei freiwilligen Helfer:innen. Die Idee ähnelte einem Konzept einer Dating-Plattform, bei der verfügbare Schlafplätze und Menschen, die Unterkunft benötigten, zusammengebracht werden sollten. Zunächst simpel erscheinend, entwickelte sich diese Idee jedoch zu einer potenziell heiklen Angelegenheit. Die Gefahr bestand, dass die Geflüchteten potenziell von Individuen ausgenutzt werden könnten. Die Umsetzung von notwendigen Sicherheitsüberprüfungen, auch gegen mögliche Hacker:innenangriffe, erforderte mehr Zeit, als die Beteiligten erwartet hatten. Dies führte zu einem Protest gegen das Projekt von Menschen, die sich eine schnellere und unkomplizierte Lösung gewünscht hätten. Die benötigte Zeit für die sorgfältige Entwicklung einer solchen digitalen Plattform konnte bedauerlicherweise nicht mit der Dringlichkeit schneller Lösungen in einem akuten humanitären Notfall in Einklang gebracht werden, was alle Beteiligten frustrierte.

Dieses Beispiel zeigt, dass es von enormer Bedeutung ist, jede Idee – so gut ihre Absichten auch sein mögen – einer

gründlichen Überprüfung in einer sogenannten Discovery zu unterziehen, bevor die erste Zeile Code geschrieben wird.

Großer Hammer oder Schraubenzieher?

Eine wichtige Entscheidung ist, ob eine bereits bestehende Software gekauft oder ein Produkt selbst entwickelt werden soll.

Vor einigen Jahren erreichte mein Team eine Anfrage aus dem gemeinnützigen Sektor bezüglich der Koordination freiwilliger Übersetzungshelfer:innen in Flüchtlingsunterkünften. Um diese zu koordinieren, wurde bisher ein eher informelles System von Telefonlisten genutzt. Passende Übersetzer:innen für verschiedene Situationen und Sprachen zu finden, war ein zeitaufwendiger Prozess, welchen die NPO zu automatisieren versuchte. Zwei IT-Experten kamen nach einer schnellen Analyse innerhalb einer Woche zu dem Schluss, dass eine kostengünstigere Lösung darin bestünde, einen Algorithmus in Excel zu integrieren. Tatsächlich konnte dadurch der Zeitaufwand für die Koordination des Übersetzungshelfer:innen-Pools von einem Tag auf eine Stunde reduziert werden. Die Entwicklung einer Software war somit nicht notwendig.

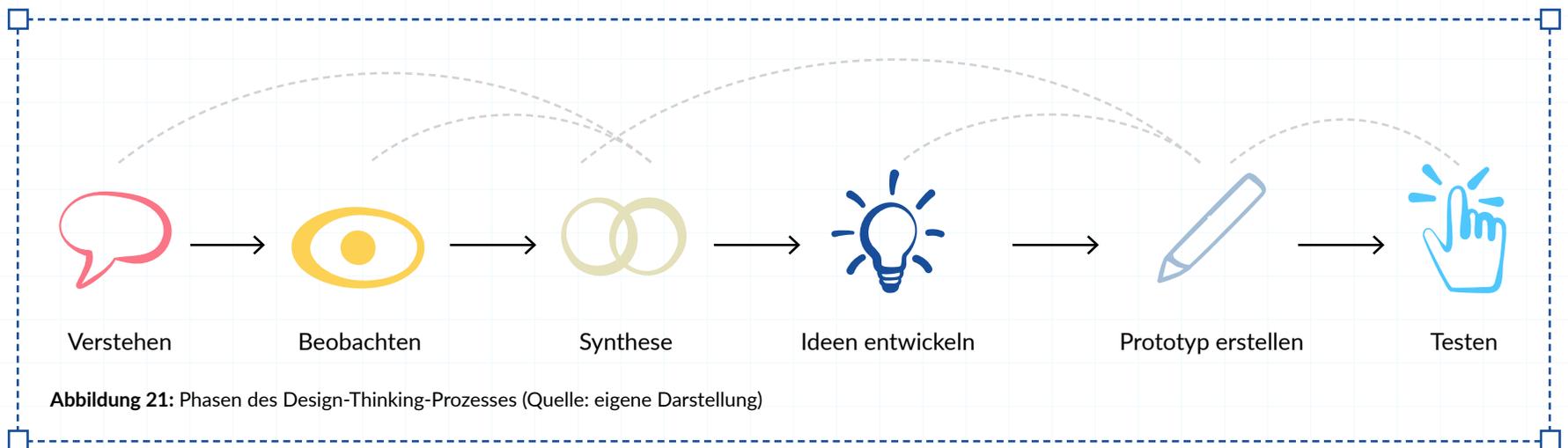
Ordner V.

Vorgefertigte Produkte und Dienstleistungen von großen IT-Anbietern können oft kostengünstiger sein, weil sie in der Regel Unterstützung durch den Hersteller in Form von Wartung und Weiterentwicklung bieten. Gleichzeitig können dadurch aber auch Lock-in-Effekte entstehen, was bedeutet, dass eine Abhängigkeit von einer Softwarelösung entsteht. Digitale Produkte selbst zu entwickeln kann vorteilhaft sein, wenn auf bereits bestehenden [Open-Source-Lösungen](#) aufgebaut werden kann. Eventuell gibt es bereits Communities von Freiwilligen, die sich mit der Bereitstellung von Weiterentwicklung der benötigten Technologie beschäftigen. Diese bieten darüber hinaus öfter kostengünstigere Lösungen als kommerzielle Produkte. [No-Code- und Low-Code-Anwendungen](#) werden ebenfalls populärer und können unter Umständen Zeit in der Entwicklung

sparen. Dafür braucht die NPO allerdings interne IT-Kompetenz, die mehr als interne Anwendungsbetreuung leistet, was mit einem hohen Kostenpunkt verbunden ist.

Agiles Arbeiten

Möchte eine NPO mit einem IT-Dienstleister kollaborieren, wird man sehr schnell auf englische Begriffe wie „[Agile](#)“ und „[Scrum](#)“ stoßen. Doch was steckt dahinter? Die Philosophie der agilen Softwareentwicklung startete vor über zwanzig Jahren als eine Reihe von Prinzipien, mit denen Entwickler:innen ihre Arbeitsweise effektiver gestalten wollten. Mittlerweile findet agiles Arbeiten in immer mehr Bereichen Anwendung, dient als Rahmen für Organisationsstruktur und bildet gemeinsam mit dem [Design Thinking](#) Model einen



Inhalt

Vorwort

Einleitung

Anhang

Impressum

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Ordner V.

soliden Werkzeugkasten für modernes Projektmanagement (**Abbildung 21**). IT-Dienstleister haben in der Regel ihre eigenen individuellen Auslegungen agiler Arbeitsweise und können sich in Details ihres Vorgehens sowie bei den verwendeten Methoden und Werkzeugen unterscheiden. Alle nach agilen Methoden arbeitenden IT-Dienstleister gleichen sich in den Grundprinzipien autonomer, selbstorganisierter, multidisziplinärer Teams und arbeiten in Iterationen, also kleinen sich wiederholenden Arbeitsabläufen.

Repeating Tasks ←

Kern der agilen Arbeit ist es, flexibel zu bleiben. Während des Entwicklungsprozesses treten oft neue Herausforderungen auf, Hindernisse, die zuvor nicht erkannt wurden, oder es ergeben sich neue Chancen, Mehrwert zu schaffen. Agilität ermöglicht es einem Team, auf diese neuen Erkenntnisse einzugehen, indem es iterative Arbeitsabschnitte und Selbststeuerung aus sich heraus über langfristige Vorplanung und hierarchische Anweisungen stellt. Diese Iterationen werden als „Sprints“ bezeichnet und können zwei bis vier Wochen dauern. Dies ermöglicht dem IT-Team, Bilanz über Erfolge und Misserfolge zu ziehen sowie neue Erkenntnisse zu gewinnen. Diese Retrospektive erfolgt in der Regel in einem kollaborativen Format, bei dem das gesamte Team beteiligt ist. Von diesen Erkenntnissen aus den letzten Wochen werden, wenn erforderlich, Änderungen vorgenommen, um die kommenden Wochen positiv zu be-

einflussen. Ideen und Aufgaben werden in einer Liste gesammelt (Backlog genannt) und priorisiert. Aus diesem Backlog werden die zu programmierenden Funktionalitäten für den nächsten Sprint zusammengestellt. Nach Ablauf eines weiteren Sprints erfolgt erneut eine Retrospektive, und der Zyklus beginnt erneut. In jeder dieser iterativen Schleifen wird Software entwickelt, getestet (vorzugsweise auch mit Endnutzer:innen) und aus den Ergebnissen gelernt, diese fließen dann in die nächste Iteration ein. Das erweiterte Team bestehend aus Nutzer:innengruppen und Verantwortlichen, welche nicht direkt an der Umsetzung beteiligt sind, wird ebenfalls am Ende eines Sprints eingebunden, um Transparenz zu erhöhen und Feedback einzuholen.

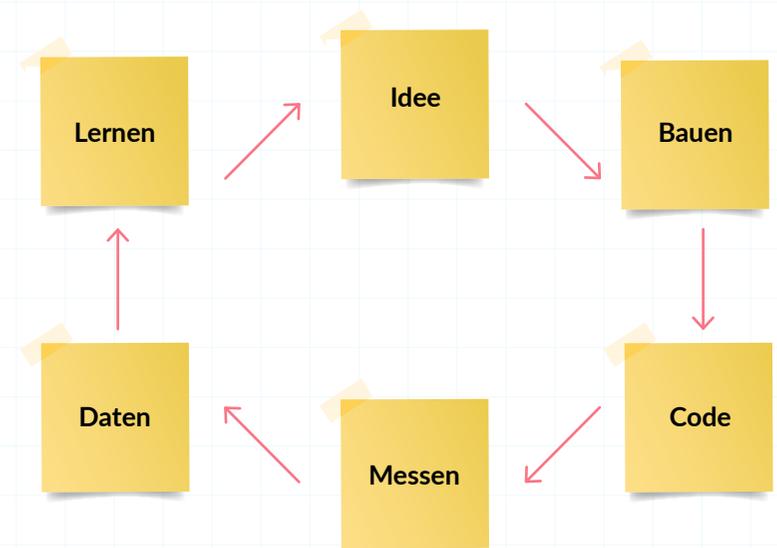


Abbildung 22: Phasen des Design-Thinking-Prozesses (Quelle: eigene Darstellung)

Ordner V.

Ein erster Konfliktpunkt in der Kollaboration kann sich ergeben, wenn ein Lastenheft, also ein Dokument mit spezifischen Erwartungen an den Aufwand, den Lieferumfang und die Ergebnisse vor dem Start eines Projektes angefertigt werden muss. Oft ist die Abgabe eines solchen oder ähnlichen Dokumentes die Vertragsgrundlage für Fördergelder und den Start eines CSR-Projektes. Das iterative Modell der agilen Entwicklung hingegen ist darauf ausgerichtet, flexibel auf Erkenntnisse zu reagieren, die während der Entwicklung entstehen und nicht beim Start des Projektes absehbar waren.

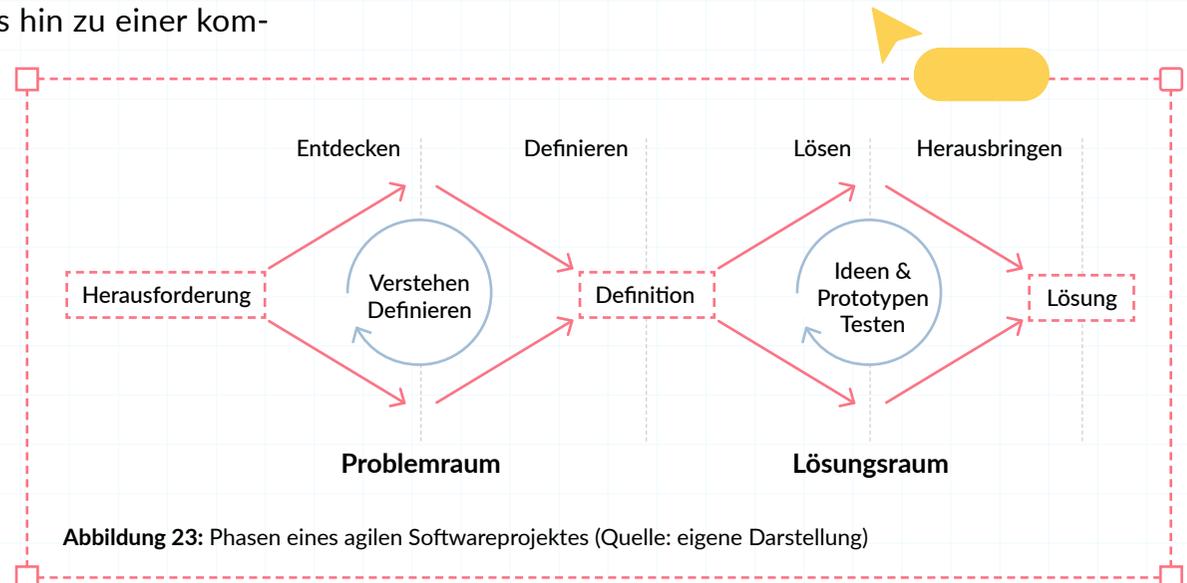
Durch das schnellstmögliche Produzieren von funktionaler Software können rasch Tests beim Endnutzer durchgeführt und anhand deren Reaktion kann festgestellt werden, ob man auf dem richtigen Weg ist. Falls nicht, können rasch Anpassungen vorgenommen werden, bis hin zu einer kompletten Umstellung der Produktidee (Pivot) oder bei komplettem Verfehlen der Ziele eine sogar eine frühe Beendigung des Projektes mit minimalem Verlust.

Discovery: Optimale Produktidee entwickeln

Ein agiles Softwareprojekt beginnt üblicherweise mit einer sogenannten Discovery (die [Tech-Exploration in der](#)

[Wohlfahrt](#) entspricht in großen Zügen einer Discovery. Die in **Ordner I - IV** beschriebenen Vorgehensweisen werden auch in Discoveries genutzt). Das Ziel der Discovery ist, etwas über die Herausforderungen und Chancen des jeweiligen Einsatzbereiches zu erfahren, bevor eine Lösung entwickelt wird. Oft können dabei bereits niedrigschwellige Chancen zur Verbesserung gefunden werden, die sich nicht auf Software beziehen und direkt von der NPO umgesetzt werden können.

Die Dauer einer Discovery kann je nach verwendeten Methoden ([siehe Ordner IV.](#)) und Komplexität des Themas von wenigen Wochen bis zu Monaten variieren. Direkt im Anschluss sollte das IT-Team einsatzbereit sein, um mit der Produktentwicklung zu beginnen.



Ordner V.

Sollte allerdings am Ende der Discovery die Erkenntnis stehen, dass eine Softwarelösung nicht das geeignete Werkzeug ist, ist dies keineswegs verschwendeter Aufwand gewesen. Lieber früh ein potenziell kostspieliges Projekt stoppen als zu spät:

⚠ Dies wurde bei einem Projekt deutlich, welches unbegleiteten Kindern in einem kenianischen Flüchtlingslager helfen sollte, ihre Eltern zu finden. Unser Team hatte zur Vorbereitung lediglich einen Kick-Off von wenigen Tagen und keine Möglichkeit, mit den betroffenen Menschen zu sprechen. Im Lauf der Projektentwicklung fanden wir mehr und mehr über das Thema heraus, bis wir uns schließlich nach einigen Monaten gezwungen sahen, das Projekt einzustellen. In unserer Eile gutes Tun zu wollen, hatten wir die Komplexität des Problems unterschätzt. Uns wurde erst spät klar, dass die App, welche wir einsetzen wollten, ohne eine lokale Infrastruktur nicht hilfreich sein würde. Für den Aufbau der Infrastruktur fehlten allerdings die Mittel. ⚠

Damals las ich das Buch „To Save Everything, Click Here“ des Autors Evgeny Morozov, welches das Thema „[Solutionismus](#)“ behandelt und damit eine Kritik an dem in der Tech-Branche weit verbreiteten Glauben formuliert, dass

jedes Problem auf einfache Datenpunkte runtergebrochen werden kann und die Lösung in darauf angepassten Algorithmen liegt. Morozov warnt, dass dies unerwartete Konsequenzen haben kann. Eine solche Herangehensweise kann mehr Schaden anrichten als die bereits vorhandenen Probleme. In unserem Fall hätte Kindeswohl auf dem Spiel gestanden.

Investition in die Zukunft

Nach einer Discovery beginnt die Entwicklung einer Softwarelösung. Dabei sollte als nächster Schritt ein funktionales Produkt stehen, welches in der Lage ist, einen Mehrwert zu erbringen. Diese Produkte werden als MVPs (Minimum Viable Products) bezeichnet. Kleinere MVPs mit grundlegenden Funktionen können von kleinen IT-Teams (maximal vier Personen) in drei bis sechs Monaten bewältigt werden.

Wenn das Projekt aus dem CSR-Budget des Partners finanziert wird, deckt dies oft nur eine zeitlich begrenzte Kooperation ab. Dem voran geht eine Schätzung des Arbeitsaufwands/der Zeit. Ist das Budget fix, sind die Variablen hier die Anzahl von Teammitgliedern, die Funktionalitäten des Produkts oder die Dauer des Projektes. In den meisten Fällen sind Kosten von 50.000 bis 150.000 Euro zu erwarten, die nach Vereinbarung ganz (pro bono) vom Partner übernommen oder als rabattierte Leistung verkauft werden. Eine NPO

Ordner V.

sollte den IT-Partnern deutlich machen, dass selbst wenn deren Dienstleistungen pro bono sind, damit verbundene Kosten aufseiten der NPO entstehen, die oft nicht berücksichtigt werden. Alle Mitarbeiter:innen, die an diesem Projekt beteiligt sind, sei es für Forschung, Testen oder als Experte bzw. Expertin oder Benutzer:in, verursacht unvorhergesehene Kosten. Diese können besonders hoch sein, wenn die NPO-Freiberufler:innen im betreffenden Bereich beschäftigt. Dies mit den Partnern im Vorfeld zu kommunizieren ist sehr wichtig.

Handelt es sich nicht um ein CSR-Engagement, so muss die NPO die vollen Kosten übernehmen und sollte sich darauf einstellen, dass die hier genannten Zahlen das untere Ende des Kostenspektrums darstellen. Die Kosten für die Erstellung eines MVPs (Minimum Viable Products) über zwölf Monate können durchaus einen siebenstelligen Betrag erreichen. Ebenfalls zu beachten ist, dass dies die Initialkosten für einen MVP sind, welche sich in erster Linie aus den Gehaltskosten der Entwickler:innen ergeben. Zusätzliche Folgekosten entstehen durch die Wartung und Weiterentwicklung der Software.

Einige Start-ups kommen mit weit weniger Initialkosten schneller zum MVP. Hierbei sollte aber bedacht werden, dass Start-ups in der Regel mit einem MVP erst einmal möglichst kostengünstig ihre Geschäftsidee am Markt veri-

fizieren wollen. Ist dies gelungen, präsentieren Start-ups dieses Ergebnis an Investoren, um für eine Finanzierung eines funktionalen MVP zu werben. Wird dieses Vorgehen von Partnern vorgeschlagen, empfiehlt es sich, genau zu prüfen, ob dieser Ansatz der richtige für die Problemstellung der NPO ist, denn ein solcher Testballon führt nicht zwangsläufig zu funktionaler Software.

Wenn das interne Budget der NPO nicht ausreicht, sollte man sich überlegen, welchen alternativen Nutzen man aus der Kooperation ziehen könnte. Der Weg zur Digitalisierung ist mit den Skeletten unzähliger angefangener, aber nicht beendeter IT-Projekte gepflastert. Selbst bei einem stark rabattierten Angebot des Partners fallen oft Kosten an, die für die NPO überraschend hoch ausfallen können.

Checkliste: So gelingt die Kollaboration

Sind Sie Teil einer NPO und möchten eine Kollaboration mit einem agil arbeitenden IT-Dienstleister aus der privaten Wirtschaft eingehen, sind folgende Dinge zu beachten:

1. Sehen Sie Digitalisierung als holistisches Konzept

Noch bevor das erste Meeting mit dem IT-Dienstleister stattfindet, überlegen Sie sich, wie Ihre NPO aufgestellt sein müsste, um einer digitalen Innovation Raum zu geben. Wenn ein IT-Projekt nicht von einer organisatorischen

Ordner V.

Transformation begleitet und von der Belegschaft mitgetragen wird, kann es zu erheblichen Blockaden während der Entwicklung und einer erschwerten Adaption kommen, welche eine Weiterentwicklung des Produkts erschwert. Ratsam ist es daher, gleich von Anfang an alle Mitarbeiter:innen und weitere Zielgruppen mit in die Entwicklung einzubinden. Das bedeutet auch, dass sich die Arbeitsroutinen und Organisationsstrukturen rund um das eingesetzte digitale Werkzeug verändern müssen. Technologie sollte immer Teil einer Strategie sein, nie isoliert vorangetrieben werden.

✓ 2. Sprechen Sie über das Tempo des Projektes

Leute in der IT-Industrie arbeiten in deutlich kürzeren Arbeitsabschnitten, als es NPOs in der Regel gewohnt sind. Wenn Sie sich mit IT-Dienstleistern zu einem ersten Meeting zusammensetzen, können diese in der Regel am nächsten Tag schon mit dem Projekt beginnen, sofern auf ihrer Seite keine Hürden vorhanden sind. Agile Sprints tragen ihren Namen nicht von ungefähr. Zeitpläne sollten zu den ersten Dingen gehören, die abgeglichen werden. In Bezug auf Tempo kommt es oft zu Unstimmigkeiten zwischen IT-Partnern und NPOs. Agile Softwareentwicklung ist intensiv, schnell und erfordert die aktive Partizipation vonseiten der NPO. Dies kann für NPOs oft überwältigend sein und trifft sie insbesondere bei erstmaligen Kooperationen unvorbereitet, besonders wenn es um zeitnahe Bereitstellung von

Zugängen zu internen Systemen, Personal und möglichen weiteren Endnutzern geht. Dies führt zum nächsten Punkt.

✓ 3. Klären Sie Ihre Verfügbarkeit und die der Endnutzer:innen

Hand in Hand mit der Geschwindigkeit geht die Frage nach der Verfügbarkeit von NPO-Mitarbeiter:innen und -Klient:innen. Die IT-Dienstleister sind in der Regel nicht mit Ihrem Arbeitsfeld vertraut und benötigen engen Austausch. Kurze Entscheidungswege, schnelle Abstimmungen und tägliche Updates sind Alltag in agiler Softwareentwicklung. Die Einbindung von heterogenen Gruppen ist eine der Stärken des Discoveryprozesses, kann NPOs allerdings unvorbereitet treffen. Erfragen Sie deshalb von den IT-Dienstleistern frühzeitig, welche Personen für diese idealerweise verfügbar sein müssen und in welcher Frequenz. Hierbei sollte ein Querschnitt an Verantwortungsträger:innen und Expert:innen durch die Strukturen eingebunden werden. Ebenfalls wichtig ist die Teilnahme von Personen aus der internen IT für Einblicke in bestehende IT-Strukturen und eine reibungslose Übernahme der Software. Wenn nutzerzentriert gearbeitet wird, kann dies, abhängig von der Zielgruppe des digitalen Produkts auch Zugang zu Klient:innen erfordern. Insbesondere wenn diese vulnerablen Gruppen angehören, sollte dies frühzeitig geplant werden.

Ordner V.

✓ 4. Bestimmen Sie einen Product Owner

Besonders wichtig ist die Verfügbarkeit des sogenannten Product Owners aufseiten der NPO. Diese Rolle dient als Vermittler zwischen dem Team der IT-Entwickler:innen und der NPO. Besonders in der Anfangsphase wird das IT-Team viele Fragen über die Arbeitsweise, das Themenfeld und die IT-Infrastruktur (falls vorhanden) haben. Ein Product Owner sollte in der Lage sein, diese Anfragen zu beantworten und Zugänge zu anderen Personen zu ermöglichen, welche wichtig für die Entwicklung sind. Dabei kann es sich, abhängig vom Projekt, um Expert:innen aus dem Themenfeld oder Endnutzer:innen handeln. Das IT-Team wird oft kurzfristig Zugang zu Informationen benötigen (ein Sprint dauert schließlich nur wenige Wochen). Es stellt viele NPOs vor große Herausforderungen, eine Person in ihrer Organisation auszumachen, die die Rolle des Product Owners übernehmen kann. Es ist aber von zentraler Bedeutung, dass jemand aus der NPO sich auf die Flexibilität und Anforderungen des agilen Arbeitens einlässt.

✓ 5. Führen Sie eine Discovery durch

Bevor die erste Zeile Code geschrieben wird, sollte Raum für eine Discovery ([siehe Vorgehen „Tech-Exploration“ in Ordner I.](#)) geschaffen werden. Dies gilt auch, wenn Sie bereits genaue Vorstellungen davon haben, wofür Sie das digitale Produkt benötigen und welche Funktionen es haben soll. Durch den Blick von außen und analytische Fragestel-

lung sind die IT-Dienstleister in der Regel in der Lage, neue Erkenntnisse über die Herausforderungen, potenziellen Lösungen und Umsetzbarkeit herauszufinden.

✓ 6. Seien Sie flexibel in der Finanzplanung

Die Finanzierung des Projektes sollte schon im ersten Meeting ein Thema sein, auch wenn eine seriöse Kostenschätzung aufseiten des IT-Partners zu dem Zeitpunkt noch schwierig sein wird. Erst die Discovery wird dem IT-Partner eine gute Vorstellung davon geben, welchen Aufwand (abhängig von Komplexität der Lösung, benötigte Rollen, zu verwendende Technologie etc.) und damit Kosten die Erstellung des digitalen Produkts benötigt. Das iterative Arbeiten bereitet ebenfalls Möglichkeiten der Kostentransparenz. Jeder Sprint bringt Informationen, die über Zeit ein genaueres Bild bilden, wie schnell Arbeitspakete umgesetzt werden können. Eine entsprechende Priorisierung der Funktionalitäten des Produkts kann mit einem Blick aufs Budget kostspielige Überraschungen vermeiden.



- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Über die Autor:innen

Zamina Ahmad ist Gründerin und Geschäftsführerin von shades&contrast, einem Beratungsunternehmen für digitale Lösungen spezialisiert auf Daten und Algorithmen sowie diskriminierungsfreie KI und inklusives Design. Zamina Ahmad hat ein Diplom in Soziologie, Betriebs- und Volkswirtschaftslehre von der Universität Trier sowie einen Master in European Labour Studies von der Universität Mailand. Ihre berufliche Laufbahn begann 2008 in der Analyse von Daten; seitdem hat sie als Produkt- und Innovationsmanagerin Softwarelösungen in unterschiedlichen Branchen wie im E-Commerce, der Automobilindustrie und den erneuerbaren Energien mitentwickelt. Seit 2022 setzt sie sich mit ihrer Firma shades&contrast für das Thema Diversität und Inklusion in der digitalen Produktentwicklung ein.

Kassandra Becker ist Co-Geschäftsführerin von work forward und begleitet Organisationen in ihren (digitalen) Wandlungsprozessen. Davor war sie bei einem Wohlfahrtsverband für die Themen Digitalisierung und Soziale Innovationen verantwortlich und hat sich dort unter anderem mit dem gemeinwohlorientierten Einsatz von Algorithmen und KI beschäftigt. Sie war zudem Work4Germany-Fellow im Auswärtigen Amt, in einer Managementberatung für den öffentlichen Sektor tätig und hat einen Verein gegründet, um jungen Menschen einen Austausch auf Augenhöhe mit

Politiker:innen zu ermöglichen (Polis180 e.V.). Kassandra Becker hat Politikwissenschaften, Soziologie und Geschichte an der Universität Freiburg, der Europa-Universität Viadrina und der Adam-Mickiewicz-Universität Posen studiert.

Susanne Bruch ist Co-Geschäftsführerin von work forward und begleitet gemeinwohlorientierte Organisationen dabei, neue Methoden und Technologien in Anwendung zu bringen, damit sie (noch) besser ihrem gesellschaftlichen Auftrag nachkommen können. Zuvor war sie Work4Germany-Fellow im Bundesgesundheitsministerium, hat eine interne Digitalisierungseinheit beim Deutschen Roten Kreuz aufgebaut und war in einer Strategie- und Managementberatung tätig. In ihrer Ausbildung an der London School of Economics und der Universität Bayreuth hat sie sich an der Schnittstelle von Politik-, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften bewegt.

Christoph Hassler verfügt über mehr als 18 Jahre Erfahrung als Designer im Bereich digitaler Produkte. In den letzten acht Jahren war er für die internationale IT-Beratungsfirma Thoughtworks tätig. Davon leitete er vier Jahre lang den Bereich „Social Impact“ des Unternehmens, wo er zuletzt als Head of Social Change (Deutschland) agierte. Während dieser Zeit arrangierte er Kollaborationen zwischen Thoughtworks und gemeinnützigen Organisationen

Inhalt

Vorwort

Einleitung

Anhang

Impressum

Ordner

I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration

II. Tech-Exploration als Instrument

III. Identifizierte Anwendungsideen

IV. Methoden-Handbuch

V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen



- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

im Bereich digitaler Produkte. Er initiierte und begleitete mehrere Pro-bono-Kooperationen, die gemeinnützigen Akteuren bei der Entwicklung bis zum MVP-Status halfen. Diese Erfahrungen fließen in die Inhalte des Artikels ein. Kürzlich fungierte er als IT-Experte bei der Tech Exploration von reframe[Tech] – Algorithmen für das Gemeinwohl.

Ordner I – IV unter Mitwirkung von Fabian Hage erstellt: **Fabian Hage** ist Mitarbeiter bei work forward und trägt dort dazu bei, Organisationen wirkungsorientiert bei der digitalen Transformation zu begleiten. Zuvor war er verantwortlich für die Koordination und Begleitung von Digitalprojekten beim Deutschen Roten Kreuz und zudem im Verbandsreferat für den Verkehrsclub Deutschland tätig. Fabian hat einen Bachelor in Public- und Non-Profit-Management und studiert derzeit Zukunftsforschung im Master an der FU Berlin.

Anhang

Zehn Gebote

Im Rahmen der Auftaktveranstaltung wurden zusammen mit den Teilnehmer:innen zehn Gebote entwickelt, die als Leitbild für die gesamte Tech-Exploration fungierten. Diese Gebote wurden gemeinsam von den Explorierer:innen und Mitarbeiter:innen der Wohlfahrtsorganisationen formuliert und dienten anschließend als Wertegrundlage und normatives Grundgerüst für die Aktivitäten und Entscheidungen während der Tech-Exploration.

Zehn Gebote für die Arbeit während der Tech-Exploration

1. Gebot: Wir integrieren vulnerablen Gruppen in den Entwicklungsprozess und betrachten sie als Expert:innen für ihre eigenen Bedürfnisse und Perspektiven.

2. Gebot: Wir reflektieren eigene Vorannahmen, Vorurteile und Biases und vermeiden es, die eigene Denkweise als Norm zu begreifen.

3. Gebot: Wir sind empathisch gegenüber unterschiedlichen Lebensrealitäten und vulnerablen Gruppen.

4. Gebot: Wir holen Menschen mit unterschiedlichen (Digital)kompetenzen dort ab, wo sie stehen, berücksichtigen

ihre individuellen Bedürfnisse und achten auf die Verwendung einer verständlichen Sprache.

5. Gebot: Wir achten auf den Schutz von sensiblen Daten und stellen sicher, dass nur relevante Informationen gesammelt und gespeichert werden. Wir ermöglichen eine nachvollziehbare und transparente Verwendung von Daten und achten auf einen sensiblen Umgang mit Informationen, einschließlich anonymisierter Erfassung.

6. Gebot: Algorithmische Systeme und Künstliche Intelligenz sollten als Werkzeug zur Entscheidungsunterstützung verstanden werden, am Ende trifft der Mensch die Entscheidung.

7. Gebot: Wir berücksichtigen, dass Technologien an sich keine Lösungen sind, sondern erst von den Menschen, die sie entwickeln und nutzen, geprägt werden.

8. Gebot: Wir untersuchen die potenziellen Risiken und (nicht) intendierten Nebenwirkungen der Technologien im Vorfeld, um mögliche negative Auswirkungen auf Mensch und Umwelt zu minimieren.

9. Gebot: Bei der Entwicklung von Anwendungsideen legen

wir einen Fokus auf die Schaffung von positiven Auswirkungen für die Gesellschaft. Wir entwickeln Lösungen, die sich am Gemeinwohl orientieren.

10. Gebot: Wir ermöglichen Lern- und Experimentierräume und schaffen eine Fehlerkultur, in der Fehler als Chance zur Weiterentwicklung und als natürlicher Teil des Lernprozesses betrachtet werden.

Wenn Sie sich für die Formulierung von solchen Geboten interessieren, können Ihnen die „AlgoRules – 9 Regeln für die Gestaltung algorithmischer Systeme“ hilfreich sein. Diese Regeln und mehrere Praxisleitfäden können Sie auf der Website www.algorules.org einsehen.





- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Anforderungen an die Rolle Projektmanager:in:

- umfassende Erfahrungen in nutzer:innenzentrierter digitaler Produktentwicklung
- Interesse an der Entwicklung von digitalen Lösungen mit sozialer Wirkung
- tiefes Verständnis von Technologien und ihren Potenzialen für soziale Organisationen und Fähigkeit, dieses Wissen an unerfahrene Personen verständlich zu vermitteln.
- strukturierte und analytische Arbeitsweise
- kommunikative und empathische Fähigkeiten, um mit Menschen mit unterschiedlichen Hintergründen zusammenzuarbeiten.
- empowerndes Mindset und die Fähigkeit, Potenziale von Teams zu erkennen und zu fördern
- eine positive Einstellung und eine „Can-do“-Mentalität

Anforderungen an die Einrichtungen, Träger und Verbandsgliederungen der Freien Wohlfahrtspflege:

- Interesse an der Erkundung und Analyse von Potenzialen von Algorithmen und Künstlicher Intelligenz (KI) in der eigenen Organisation
- Bereitschaft zur Durchführung von Interviews, Shadowing etc. und Bereitstellung der nötigen Ressourcen (z. B. Ansprechpartner:innen, Interviewpartner:innen)

- vorhandenes Potenzial für konkrete Anwendungsideen für den Einsatz dieser Technologien in (z. B. geeignete Arbeitsfelder, Größe der Organisation)
- bisher werden die Möglichkeiten von Algorithmen und KI in der Organisation selten genutzt
- Interesse an digitalen Technologien, an Vernetzung in die Tech-Szene, an Ausbau der Netzwerke und an Nutzung der Weiterbildungsmöglichkeiten



- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Anforderungen an die die Explorierer:innen:

- Hintergrund in den Bereichen Produktmanagement oder -entwicklung und mit Projektmanagement oder (UX/UI-)Design vertraut
- Interesse an gemeinwohlorientierter Gestaltung von Künstlicher Intelligenz und der Frage, wie Digitalisierung sozial benachteiligten Menschen zugutekommen kann.
- Interesse an der Entwicklung digitaler sozialer Produkte und Dienstleistungen
- Fähigkeit interdisziplinär im Team zusammenzuarbeiten und Wissen mit anderen zu teilen
- Selbstständigkeit und Verantwortungsbereitschaft
- Verständnis von agilen Entwicklungsprozessen und die Fähigkeit, schnell auf Änderungen zu reagieren
- kommunikative und empathische Fähigkeiten
- Erfahrung in der Product Discovery (z. B. in den Bereichen Design Thinking, Nutzung qualitativer/quantitativer Forschungsmethoden oder Analyse und Interpretation von Daten)
- Erfahrung in der Workshop-Facilitation

Weiterführende Links

Blogartikel:



www.reframetech.de/2022/12/01/tech-fellowship-wohlfahrt/



www.reframetech.de/2023/03/03/start-der-tech-exploration-in-der-wohlfahrt/



www.reframetech.de/2023/05/10/tech-exploration-in-vier-wohlfahrtsorganisationen-begonnen/



www.reframetech.de/2023/06/21/abschluss-der-tech-exploration-13-gemeinwohlorientierte-ki-anwendungsideen/

Wirklogik Explorierer:innen

INPUT Welche Ressourcen benötige ich für die Umsetzung der Aktivitäten?	OUTPUT Welche Aktivitäten & Projektergebnisse braucht es, um die angestrebte(n) Veränderung(en) zu erreichen?	OUTPUT Wie überprüfe ich, ob Projektergebnis erzielt wurde?	OUTCOME Welche Veränderung soll bei der Zielgruppe erreicht werden?	Wie überprüfe ich, ob die Veränderung eingetreten ist?	Wer sind direkte & indirekte Zielgruppen des Projekts?	Wer sind weitere Stakeholder?	IMPACT Welche Veränderung wird auf gesellschaftlicher Ebene angestrebt?	An welchem gesellschaftlichen Problem setzt das Projekt an?
<ul style="list-style-type: none"> 8 Tech-Explorierer:innen (je mind. 20 h/Woche) 4 teilnehmende Wohlfahrtsorganisationen (Tandempartner:innen, Interviewpartner:innen in den zu untersuchenden Arbeitsfeldern, ...) mind. 4 Expert:innen für Inputs im Begleitprogramm Finanzielle Ressourcen durch Fördergelder von Bertelsmann Stiftung und Robert Bosch Stiftung Arbeitszeit des Projektteams (6 Teilzeitkräften) 	Aktivitäten		Explorierer:innen ändern ihr Bewusstsein bzw. ihre Fähigkeiten		<p>direkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wohlfahrtsmitarbeitende Explorierer:innen <p>indirekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vulnerable Zielgruppen der Wohlfahrtsverbände 	<ul style="list-style-type: none"> Expert:innen:beirat Bertelsmann Stiftung Robert Bosch Stiftung Vorstände & Führungskräfte in den Wohlfahrtsverbänden Multiplikator:innen für das Tech-Fellowship z. B. <ul style="list-style-type: none"> Unternehmen, die Tech-Expertise in Form von Fellows oder Sparringspartner:innen zur Verfügung stellen wollen Wissenschaftliche Akteur:innen, die fachliche Expertise einbringen wollen weitere Wohlfahrtsorganisationen, die Interesse an dem Tech-Fellowship haben Potenitielle Geldgeber, die die Tech-Exploration finanzieren wollen 	<p>Algorithmen und KI werden eingesetzt, um das Leben vulnerabler Bevölkerungsgruppen (die Hauptzielgruppen der Wohlfahrtsorganisationen sind) zu verbessern.</p>	<p>Bei der Entwicklung digitaler Technologien auf Basis von Algorithmen & KI werden Biases (sowohl unbewusst als auch bewusst) nicht erkannt und adressiert.</p>
	1. Vorbereitung der Tech-Exploration		Grundmechanismen verstehen Explorierer:innen verstehen die Arbeitsweise und Strukturen der Freien Wohlfahrtspflege.					
	1a. Das Angebot der Tech-Exploration wird von potenziellen Explorierer:innen verstanden und angenommen	1a. Mind. 10 potenzielle Explorierer:innen reichen eine Bewerbung ein.	Bedarfe verstehen Explorierer:innen verstehen die Bedarfe und Herausforderungen vulnerabler Bevölkerungsgruppen.					
	2a. Die Tech-Exploration wurde durchgeführt und angenommen (Beobachtung, Recherche, Interview)	2a. Die Explorierer:innen nehmen an 80 % der Veranstaltung der Tech-Exploration teil.						
	2. Durchführung der Tech-Exploration		Nutzen verstehen Explorierer:innen erkennen den Nutzen eines gemeinwohlorientierten Einsatzes von algorithmischen Systemen und KI.					
	2b. Das Begleitprogramm wurde durchgeführt und angenommen (Aufsicht und Abschlussveranstaltung, 1x ganztägige Begleitveranstaltung zum Bergfest und 2x 2-3 h; Netzwerken, Wissensaustausch und Inputs)	2b. Die Explorierer:innen nehmen an 80 % der Veranstaltung des Begleitprogramms teil.	Mehrwerte schaffen Explorierer:innen sind in der Lage, für ein bestehendes Problem bedarfsgerechte Lösungsansätze auf Basis algorithmischer Systeme zu identifizieren					
	3. Nachbereitung der Tech-Exploration							
	3a. Potenziale des Einsatzes von Algorithmen & KI in den Arbeitsfeldern der Freien Wohlfahrtspflege konnten identifiziert werden.	3a. Eine schriftliche Analyse von chancenintensiven Arbeitsfeldern zur Nutzung von Algorithmen & KI wurde erstellt (als Teil der Abschlusspublikation).	Explorierer:innen ändern ihr Handeln					
	3b. Je an der Tech-Exploration teilnehmender Wohlfahrtsorganisation konnte eine konkrete Anwendungsidee für den Einsatz von Algorithmen & KI identifiziert werden. Teilnehmende Wohlfahrtsverbände (bzw. deren Vertreter:innen) sind mit der Explorationsphasen zufrieden.	3b. Je an der Tech-Exploration teilnehmender Wohlfahrtsorganisation wurde eine Ideenskizze für eine Anwendungsidee inkl. der zu beantwortenden Fragestellung formuliert = 4 Ideenskizzen mit Anwendungsideen (als Teil der Abschlusspublikation).						
	3c. Eine Evaluation der Wirksamkeit des Vorgehens und der Ergebnisse der Tech-Exploration ist erfolgt.	3c. Auswertung des Prozesses und der Ergebnisse in Form von „ Do's & Dont's einer Tech-Exploration in der Wohlfahrt“ (als Teil der Abschlusspublikation).	Verantwortung übernehmen Explorierer:innen setzen sich auch in Zukunft im Bereich digitaler Produktentwicklung ein und berücksichtigen dabei die Belange vulnerabler Bevölkerungsgruppen.					

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Wirklogik Wohlfahrt

INPUT Welche Ressourcen benötige ich für die Umsetzung der Aktivitäten?	OUTPUT Welche Aktivitäten & Projektergebnisse braucht es, um die angestrebte(n) Veränderung(en) zu erreichen?	OUTPUT Wie überprüfe ich, ob Projektergebnis erzielt wurde?	OUTCOME Welche Veränderung soll bei der Zielgruppe erreicht werden?	Wie überprüfe ich, ob die Veränderung eingetreten ist?	Wer sind direkte & indirekte Zielgruppen des Projekts?	Wer sind weitere Stakeholder?	IMPACT Welche Veränderung wird auf gesellschaftlicher Ebene angestrebt?	An welchem gesellschaftlichen Problem setzt das Projekt an?		
<ul style="list-style-type: none"> 8 Tech-Explorierer:innen (je mind. 20 h/Woche) 4 teilnehmende Wohlfahrtsorganisationen (Tandempartner:innen, Interviewpartner:innen in den zu untersuchenden Arbeitsfeldern, ...) mind. 4 Expert:innen für Inputs im Begleitprogramm Finanzielle Ressourcen durch Fördergelder von Bertelsmann Stiftung und Robert Bosch Stiftung Arbeitszeit des Projektteams (6 Teilzeitkräften) 	Aktivitäten		Wohlfahrtsmitarbeitende ändern ihr Bewusstsein bzw. ihre Fähigkeiten	Fragebogen (Vorher-Nachher-Befragung)	direkte: <ul style="list-style-type: none"> Wohlfahrtsmitarbeitende Explorierer:innen indirekte: <ul style="list-style-type: none"> Vulnerable Zielgruppen der Wohlfahrtsverbände 	<ul style="list-style-type: none"> Expert:innen-beirat Bertelsmann Stiftung Robert Bosch Stiftung Vorstände & Führungskräfte in den Wohlfahrtsverbänden Multiplikator:innen für das Tech-Fellowship z. B. <ul style="list-style-type: none"> Unternehmen, die Tech-Expertise in Form von Fellows oder Sparringspartner:innen zur Verfügung stellen wollen Wissenschaftliche Akteur:innen, die fachliche Expertise einbringen wollen weitere Wohlfahrtsorganisationen, die Interesse an dem Tech-Fellowship haben Potentielle Geldgeber, die die Tech-Exploration finanzieren wollen 	Algorithmen und KI werden eingesetzt, um das Leben vulnerabler Bevölkerungsgruppen (die Hauptzielgruppen der Wohlfahrtsorganisationen sind) zu verbessern .	Bei der Entwicklung digitaler Technologien auf Basis von Algorithmen & KI werden Biases (sowohl unbewusst als auch bewusst) nicht erkannt und adressiert .		
	1. Vorbereitung der Tech-Exploration								1a. Das Angebot der Tech-Exploration wird von potenziellen Wohlfahrtsorganisationen verstanden und angenommen	1a. Mind. 10 potenzielle Wohlfahrtsorganisationen reichen eine Bewerbung ein.
	2. Durchführung der Tech-Exploration		2a. Die Tech-Exploration wurde durchgeführt und angenommen (Beobachtung, Recherche, Interview)						2a. Die teilnehmenden Wohlfahrtsorganisationen nehmen an 80% der Veranstaltung der Tech-Exploration teil .	Hürden abbauen Durch eine kritisch-konstruktive Auseinandersetzung mit den Potenzialen von Algorithmen & KI konnten Hürden in der Beschäftigung mit KI bei Wohlfahrtsmitarbeitenden abgebaut werden.
	3. Nachbereitung der Tech-Exploration		2b. Das Begleitprogramm wurde durchgeführt und angenommen (Aufsicht und Abschlussveranstaltung, 1x ganztägige Begleitveranstaltung zum Bergfest und 2x 2-3 h; Netzwerken, Wissensaustausch und Inputs)						2b. Die teilnehmenden Wohlfahrtsorganisationen nehmen an 80% der Veranstaltung des Begleitprogramms teil .	Bedarfe erkennen Wohlfahrtsmitarbeitende sind in der Lage, für ein bestehendes Problem bedarfsgerechte Lösungsansätze auf Basis algorithmischer Systeme zu identifizieren.
	Projektergebnisse		3. Nachbereitung der Tech-Exploration						Wohlfahrtsmitarbeitende ändern ihr Handeln	
	3a. Potenziale des Einsatzes von Algorithmen & KI in den Arbeitsfeldern der Freien Wohlfahrtspflege konnten identifiziert werden.		3a. Eine schriftliche Analyse von chancenintensiven Arbeitsfeldern zur Nutzung von Algorithmen & KI wurde erstellt (als Teil der Abschlusspublikation).							
	3b. Je an der Tech-Exploration teilnehmender Wohlfahrtsorganisation konnte eine konkrete Anwendungsidee für den Einsatz von Algorithmen & KI identifiziert werden.		3b. Je an der Tech-Exploration teilnehmender Wohlfahrtsorganisation wurde eine Ideenskizze für eine Anwendungsidee inkl. der zu beantwortenden Fragestellung formuliert = 4 Ideenskizzen mit Anwendungsideen (als Teil der Abschlusspublikation).							
	3c. Eine Evaluation der Wirksamkeit des Vorgehens und der Ergebnisse der Tech-Exploration ist erfolgt.		3c. Auswertung des Prozesses und der Ergebnisse in Form von „Do's & Dont's einer Tech-Exploration in der Wohlfahrt“ (als Teil der Abschlusspublikation).							

- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

- ## Ordner
- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
 - II. Tech-Exploration als Instrument
 - III. Identifizierte Anwendungsideen
 - IV. Methoden-Handbuch
 - V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Impressum

© Bertelsmann Stiftung, Gütersloh
Oktober 2023

Herausgeber

Bertelsmann Stiftung
Carl-Bertelsmann-Straße 256
33311 Gütersloh

Telefon +49 5241 81-0

www.bertelsmann-stiftung.de

Autor:innen

Zamina Ahmad
Kassandra Becker
Susanne Bruch
Christoph Hassler

Verantwortlich

Teresa Staiger

Lektorat

Rudolf Jan Gajdacz, München

Grafikdesign

nach morgen, Köln

Der Text und die Grafiken dieser Studie sind unter der Creative-Commons-Lizenz CC-BY-SA (Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen) lizenziert.

creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode



Davon ausgenommen ist das Titelbild, Fotos, alle Abbildungen und Logos, sie unterfallen nicht der oben genannten CC-Lizenz

Bildrechte

Bild Seite 7: Tetina SHYSHKINA auf Unsplash
Bild Seite 17: Jason Goodman auf Unsplash
Bild Seite 24: Kvalifik auf Unsplash
Bilder Seite 11 und 38: Sebastian Pfütze

DOI 10.11586/2023056

Die Robert Bosch Stiftung hat die Durchführung des Projekts „Tech-Exploration in der Wohlfahrt“ ermöglicht.



- Inhalt
- Vorwort
- Einleitung
- Anhang
- Impressum

Ordner

- I. Schritt-für-Schritt-Anleitung Tech-Exploration
- II. Tech-Exploration als Instrument
- III. Identifizierte Anwendungsideen
- IV. Methoden-Handbuch
- V. Zusammenarbeit mit Tech-Unternehmen

Adresse:

Bertelsmann Stiftung
Carl-Bertelsmann-Straße 256
33311 Gütersloh

Telefon +49 5241 81-0

www.bertelsmann-stiftung.de

Kontakt:

Teresa Staiger

Project Manager

reframe[Tech] – Algorithmen fürs Gemeinwohl

Telefon +49 30 275 788-160

teresa.staiger@bertelsmann-stiftung.de