



Künstliche Intelligenz

in der Netzwerk- und Quartierarbeit

Juli 2025, Olten, Forschungsgruppe KI

Die Ergebnisse sind in diesem Dossier stark gekürzt und zusammenfassend dargestellt. Die ausführliche empirische Analyse ist in einem separaten Forschungsbericht dokumentiert.

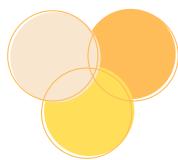
Überblick

Um was geht es?

Im Forschungsprojekt wurde untersucht, wie Künstliche Intelligenz (KI) in der Netzwerk- und Quartierarbeit (oder CC - Caring Communities genannt) wahrgenommen wird und welche Chancen, Herausforderungen und Fragen sie dabei aufwirft. Im Zentrum standen die Erfahrungen, Erwartungen und möglichen Bedenken der Menschen, die in Caring Communities mitarbeiten oder davon betroffen sind. Ziel war es herauszufinden, wie KI in der sozialen Quartierarbeit sinnvoll eingesetzt werden kann und welche Voraussetzungen es dafür braucht, damit sie den Menschen und dem Miteinander dient.

Methode und Vorgehen

Im Forschungsprojekt wurden zwei Perspektiven miteinander verbunden:



Eine Online-Umfrage richtete sich im Rahmen einer schweizweiten quantitativen Erhebung an Fachpersonen und Organisationen im Netzwerk Caring Communities. Ziel war es, Nutzung, Haltung und Einschätzungen zu Künstlicher Intelligenz im Praxisalltag sichtbar zu machen.



Ergänzend fanden moderierte Gruppendiskussion mit Beteiligten aus einem ausgewählten Zürcher Quartier statt. Sozialarbeitende, Freiwillige und Anwohnende diskutierten konkrete Beispiele für den Einsatz von KI in der Quartierarbeit und tauschten ihre Erfahrungen, Erwartungen und Bedenken aus.

Wer sind wir?

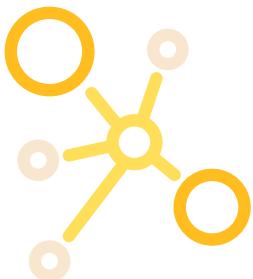
Die Forschungsgruppe bestand aus acht Personen. Alle sind Masterstudierende der Hochschule für Soziale Arbeit der FHNW und haben sich im Rahmen ihres Forschungsprojekts mit der Wahrnehmung, Akzeptanz und dem Potenzial von Künstlicher Intelligenz (KI) in der Sozialen Arbeit auseinandergesetzt. Das Projekt fand im Frühlingssemester 2025 statt.

Haupterkenntniss

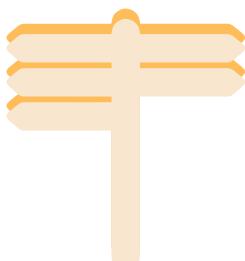
KI in Caring Communities ist individuell geprägt und braucht Grundlagenarbeit



Die zentrale Erkenntnis aus Umfrage und Gruppendiskussionen lautet: Der Umgang mit Künstlicher Intelligenz (KI) in Caring Communities ist stark individuell geprägt. Es gibt keine klaren Unterschiede entlang von Alter, Beruf oder Geschlecht. Stattdessen zeigt sich: Jede Person bringt ihre eigene Haltung, ihr eigenes Vorwissen und ihre eigenen Fragen mit. Und diese individuelle Ausgangslage beeinflusst, wie KI wahrgenommen, bewertet und (nicht) genutzt wird.



Themen wie aktuelle Nutzung, Wissensstand, Haltung zu KI, Bedarf und ethische Fragen stehen nicht isoliert nebeneinander, sondern wirken wechselseitig aufeinander ein. Wer wenig Wissen über KI hat, bringt häufiger Unsicherheiten oder ethische Vorbehalte zum Ausdruck. Wer technikoffen eingestellt ist, erkennt eher Potenziale und formuliert erste Anwendungsideen, blendet womöglich aber auch Gefahren eher aus. Wer skeptisch ist, sieht weniger Bedarf. Diese Verflechtungen machen deutlich: Es braucht keine Einzelmaßnahmen für KI in CC, sondern ganzheitliche Prozesse.



Bevor über konkrete Anwendungen von KI in CC nachgedacht werden kann, braucht es Grundlagenarbeit. Es muss zuerst eine Basis geschaffen werden, bevor spezifische Lösungen entwickelt werden. Dazu gehören der Aufbau von Wissen, die Klärung ethischer Fragen, die Entwicklung gemeinsamer Haltungen und das Bewusstmachen sozialer Verantwortung.

KI in Caring Communities ist kein reines Technologiethema, sondern ein sozialer Aushandlungsprozess. Und dieser beginnt nicht mit Tools, sondern mit Reflexion, Dialog und gemeinsamer Orientierung.

Handlungsempfehlungen...

KI lässt sich in sozialen Organisationen und CC nicht einfach einführen, sondern muss schrittweise verstanden, reflektiert und gemeinsam verhandelt werden.

Diese Grundlagenarbeit umfasst:

- Wissensaufbau über KI-Funktionen, Chancen und Grenzen
- Klärung ethischer Fragen, z.B. Datenschutz, Verantwortung, Teilhabe
- Reflexion professioneller Haltungen: Was wollen wir mit KI und was nicht?
- Stärkung technischer Handlungssicherheit im Alltag

Ziel ist es, Orientierung zu schaffen (im Team, in Organisationen und im Berufsfeld). Nur wenn diese Basis geteilt ist, können konkrete KI-Anwendungen entstehen.

für Organisationen:

- KI im Team und Berufsfeld aktiv zum Thema machen, z.B. interne Workshops oder moderierte Austauschrunden
- Haltungsfragen gemeinsam bearbeiten: Was passt zu unserem Selbstverständnis, was nicht? Was wollen wir? Was wollen die Klient:innen?
- Rahmen schaffen für verantwortungsvollen Einsatz (Datenschutzregeln, Leitfaden)

für Personen und Professionelle in CC:

- eigene Fragen, Ängste und Erwartungen benennen, gemeinsam besprechen und austauschen
- Wissen aufbauen, z.B. durch Weiterbildungen, kollegialen Austausch oder einfache Erkundung von Tools
- KI als Thema mit Klient:innen als Option betrachten , wo es Sinn ergibt
- nicht per se kritisch ablehnen, aber auch kein blinder Enthusiasmus

für die Forschung und die Wissenschaft:

- Wissenslücken und Haltungsbilder zu KI systematisch untersuchen
- Forschung nicht als mögliche Lösung, sondern als Vorarbeit verstehen
- vertieftes empirisches Belegen von Einstellungen, Nutzungen und Risiken
- Unterschiedliche Ausgangslagen sichtbar machen, um soziale Ausschlüsse zu vermeiden

Erkenntnisse

aus den Gruppendiskussionen

In zwei moderierten Gruppendiskussionen mit je vier Teilnehmenden aus einem Zürcher Quartier wurde gemeinsam über konkrete Möglichkeiten und Grenzen von KI in der Quartier- und Netzwerkarbeit gesprochen. Die Gespräche machten deutlich: Die Haltungen zu KI sind vielfältig, teilweise ambivalent und stark geprägt von persönlichen Erfahrungen, ethischen Überzeugungen und konkreten Alltagserfahrungen.

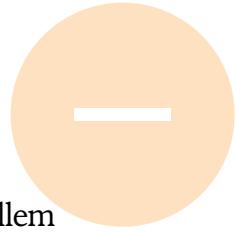
Chancen (wo KI unterstützen kann)

- Entlastung bei administrativen Aufgaben (z.B. Flyergestaltung, Planungen, Traktandenlisten)
- Mehr Zeit für Beziehungsarbeit durch Automatisierung im Hintergrund
- Potenzial für datenbasierte Quartiersbeobachtung und Bedarfsanalyse
- Unterstützung bei barrierefreier Kommunikation (z.B. einfache Sprache, Übersetzung)



Bedenken (was Sorge bereitet)

- Verlust zwischenmenschlicher Nähe und echter Begegnung
- Mangelnde Transparenz bei Funktionsweise und Entscheidung von KI
- Gefahr fehlerhafter oder irreführender Inhalte
- Angst vor Ausschluss technikferner oder vulnerabler Gruppen
- Verlust von Kreativität der Menschen und des Lebens, Gleichschaltung von allem



Voraussetzungen (was es braucht)

- Klare Regeln zu Datenschutz, Freiwilligkeit und Verantwortlichkeit
- Zugang zu verständlichem Wissen über KI und deren Einsatzmöglichkeiten
- Kombination aus digitalen und analogen Angeboten („hybride Zugänge“)
- Reflexionsräume im Team und in der Organisation, Mitbestimmung bevor konkrete Tools kommen



Haltungen (wie KI wahrgenommen wird)

- Grundsätzliche Offenheit – aber immer unter Bedingungen
- Wunsch nach menschlicher Kontrolle über Technik
- Ambivalenz zwischen Interesse, Skepsis und Unsicherheit
- Keine pauschale Ablehnung, sondern Wunsch nach Mitgestaltung



Erkenntnisse

aus der Online-Umfrage

Die Online-Umfrage gibt Einblick, wie Fachpersonen den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in der sozialräumlichen Arbeit einschätzen. Die Ergebnisse zeigen ein zurückhaltendes, aber interessiertes Bild: Potenziale werden gesehen, gleichzeitig überwiegen Unsicherheiten. Besonders auffällig ist: Nicht Alter oder Berufsrolle beeinflussen die Haltung zu KI, sondern individuelle Offenheit und Neugier.

Einstellung zu KI

- Über 56 % der Teilnehmenden interessieren sich für die Weiterentwicklung von KI.
- Die allgemeine Haltung gegenüber KI ist tendenziell offen, aber abwartend.
- Die Aussage „Ich bin offen für Digitalisierung, aber skeptisch gegenüber KI“ erreicht den höchsten Wert im Block.



Bedenken und Hürden

- Die Sorge vor Falschinformationen durch KI ist besonders hoch.
- Ethische Risiken und Datenschutzbedenken werden klar als Kritikpunkte benannt.
- Fehlendes Wissen bzgl. KI wird als grösste Barriere eingeschätzt.
- Finanzielle Hürden spielen hingegen eine untergeordnete Rolle.



Nutzung und Bedarf

- Die tatsächliche Nutzung von KI ist niedrig, v.a. bei Dokumentation und administrativer Unterstützung.
- Der wahrgenommene Bedarf an KI im eigenen Arbeitsfeld ist gering.
- Potenziale werden zwar bei Effizienzgewinnen gesehen, aber seltener bei zwischenmenschlichen Aspekten.



Zentrale Einflussfaktoren

- Individuelles Interesse an KI ist der wichtigste Prädiktor für Nutzung, Bedarf und Haltung.
- Demografische Merkmale wie Alter, Bildung oder Funktion zeigen keine signifikanten Zusammenhänge.
- Es einen Zusammenhang von Wissen, Nutzen, Bedarf und Haltung gibt.

