

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Bildung, Familie, Senioren,
Frauen und Jugend

Digitaler Erstkontakt

mit KI Beratungsanliegen auf den richtigen Weg bringen



83. Deutscher Fürsorgetag, 17.09.2025

Agenda

- Vorstellung pro familia
- Vorstellung Projekt
- Sicherstellung Qualität KI (Diskriminierungsfreiheit)

Das ist pro familia

- Fachverband für Sexualberatung, Sexualpädagogik und Familienplanung
- Themen
 - Bekannt: Schwangerschaftskonfliktberatung
 - Auch: Schwangerschaft, Verhütung, Partnerschaft&Sex, Sexualpädagogik u.a.
- Ca. 180 Beratungsstellen bundesweit
- Struktur: Bundesverband und Landesverbände

Projektziele

- Herausfinden, wie:
 - KI Ratsuchende schnell&einfach in Beratung bringt
 - Berührungängste bei Professionellen mit Mensch-Maschine-Interaktion abbauen
 - mit KI in Organisation arbeiten

Wichtig: Keine Beratung durch KI

Was findet konkret statt?

- Projektzeitraum: 01/2023-12/2025
- Entwicklung Bots
 - Web-Zugriff – Chat-Bot
 - Telefon-Zugriff – Telefon-Bot
- Tests mit Ratsuchenden
 - Bundesverband
 - Einzel-Beratungsstelle (RLP, Standort Trier)

Was können die Bot-Varianten?

- Bundesverband
 - Verweis Ratsuchende zur Beratungsstelle (PLZ)
- Beratungsstelle vor Ort
 - Identifizierung Thema-Beratung, dann Verweis zum Buchungstool
- Beide Varianten
 - Allgemeine Infos pro familia, Beratungsinhalte, Abläufe

Sicherstellung Qualität

- Projekt-Setup – Fragen
 - Inhaltliche Antwort-Qualität
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Zugänglichkeit
- Plus: Laufende Verbesserungen

Bots: Verstehen und Antworten

- Technische Entscheidung:
 - Regelbasiertes System: Volle Antwort-Kontrolle
 - Eigenes Training: Reduzierung Bias
- Redaktionelle Entscheidung
 - Antwort-Texte durch Fachberater*innen: Fachwissen, Sensibilität
- Zugänglichkeit
 - Angebot von mehr Sprachen als Deutsch

Eigenschaften Antworten

- Standards pro familia, u.a.:
 - Sprache
 - Keine komplizierten Antworten
 - Neutrale, gendergerechte Formulierungen
- Inhalte
 - Neutral bei Schwangerschaftsabbruch
 - Offenheit ggü. allen Konstellationen

(Zwischen-) Fazit

- Enormer Aufwand, wenn Qualitäts-Standards:
 - Open Source
 - Datenschutz
 - Training eigene Daten
 - Mehrsprachigkeit (Ressourcen an anderer Stelle konzentriert)
 - Hohe Nutzer*innen-Erwartungen vs. eigene Standards
 - Positive Reaktion, weitere Verbesserung erwartet
-

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Fragen und Anmerkungen?

Kontakt:

Fabian Pareigis

Projektleitung „Digitaler Erstkontakt“

pro familia Bundesverband

Mainzer Landstr. 250-254

60326 Frankfurt am Main

fabian.pareigis(at)profamilia.de

profamilia.de