

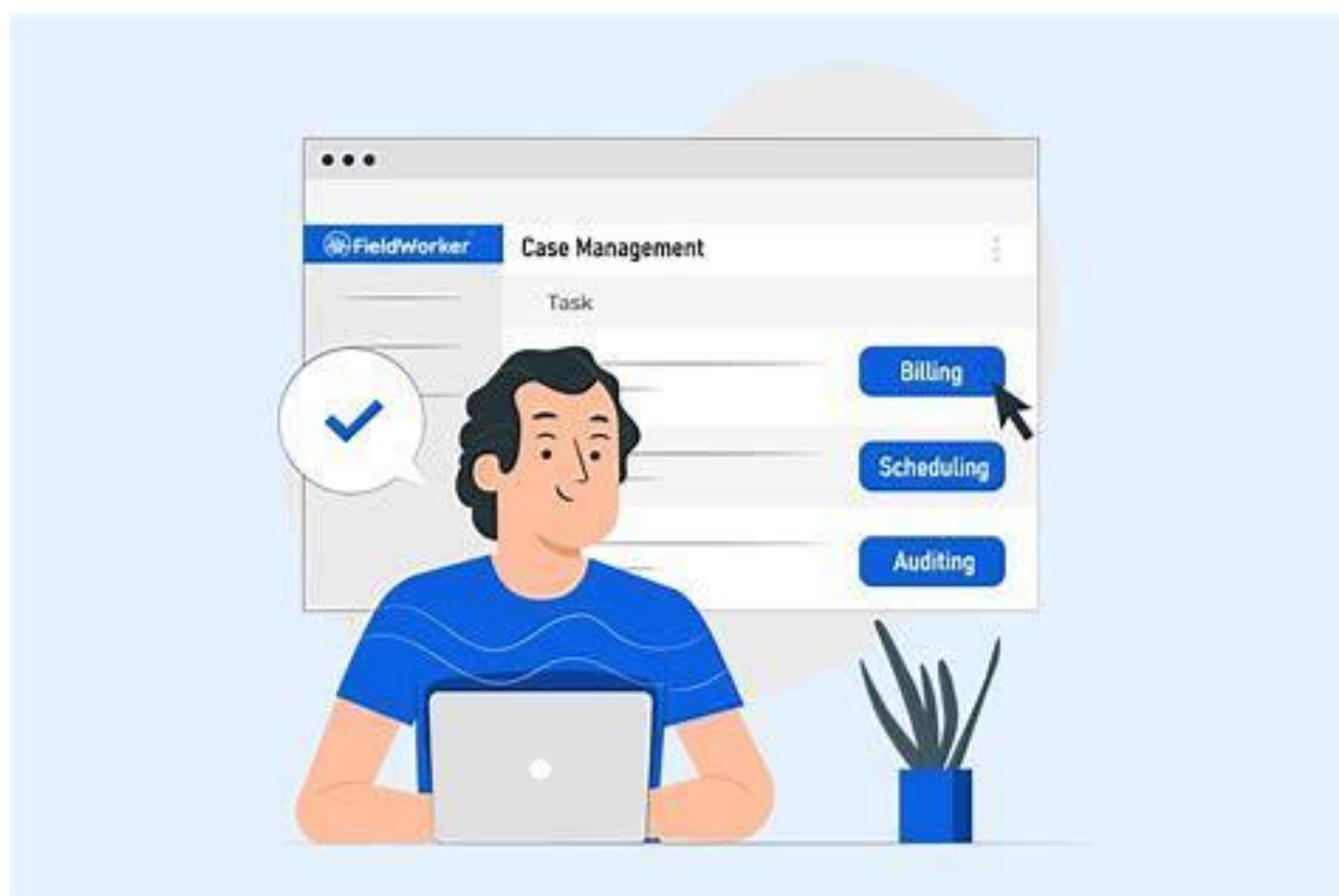
KI-gestützte Protokollführung in der Sozialberatung

CARITAS SCHWEIZ

Mehr als jede 6 Person ist in der Schweiz von Armut bedroht (15.6%). Doch ist die Dunkelziffer noch höher, da Armut in unserer Gesellschaft tabuisiert wird. Für Nonprofit-Organisationen wie die Caritas sind deshalb Angebote wie Sozial- und Schuldenberatung von zentraler Bedeutung, da sie konkrete Unterstützung für armutsbetroffene Menschen bieten. Im gegenwärtigen Umfeld von Spardruck auf öffentliche Mittel, Inflation, gestiegene Lebenshaltungskosten etc. sehen sich auch die Beratungsangebote ebenfalls grossem Effizienzdruck. Jede Stunde, die direkt in die Unterstützung von Klientinnen einfließt, ist von Bedeutung. Es braucht innovative Ansätze zur Effizienzgewinnung.

Ausgangslage

Beratende in der Sozial- und Schuldenberatung verbringen viel Zeit mit der manuellen Erstellung von Gesprächsnotizen, Protokolle und Formularen und der Erfassung einer grossen Menge von Indikatoren: eine Tätigkeit, die von der Kernaufgabe der direkten Unterstützung und Beratung der Klientinnen und Klienten ablenkt. Neue innovative Wege sind deshalb gefragt, die Beraterinnen und Berater in ihrer Arbeit mit Mehrwert unterstützen. Die neuen Technologien der Künstlichen Intelligenz (KI) bieten sich dafür an, da diese Technologien grossen Potenzial für die Automatisierung von strukturierten Daten zur Verfügung stellen und die Beratenden in ihrer Arbeit entlasten können. So dürften Beraterinnen und Berater ihre wichtige Zeitressource wieder in die direkte Arbeit mit ihren Klientinnen investieren.



Ziel der Challenge

Mittels KI-Anwendungen im Bereich Speech-to-Text sollen gesprochene Notizen zuverlässig in Notizen transkribiert und eine automatische Extraktion relevanter Keywords und Datenfelder aus den so erstellten Transkripten ermöglicht werden, um diese direkt in standardisierte Formulare zu überführen. Eine intuitive Oberfläche (Web-UI) soll die Beratenden dabei unterstützen, die extrahierten Informationen zu überprüfen, zu verarbeiten und weiter zu entwickeln. Es nicht ein vorrangiges Ziel, dass diese extrahierten Informationen ebenfalls automatisch mittels API in Datenbanken eingetragen werden. Das prioritäre Ziel ist die Erstellung von Dokumenten in geeigneten Datenformaten (Markdown, JSON, etc.), die weiterverwendet werden können.

Mögliche Ansätze

Unterdessen stehen interessante KI-Modelle für die Transkription von Speech-to-Text wie bspw. OpenAI Whisper, ElevenLabs Speech-to-Text et al. zur Verfügung, die zuverlässig Audio in Text transkribieren. Wenn immer möglich sollen Open-Source Modelle verwendet werden, da diese Modelle lokal eingesetzt werden können und somit der Datenschutz gewährleistet ist. Für die automatische Extraktion von Indikatoren und Kategorien lassen sich interessante Ansätze mit Datenvalidierungen beispielsweise mittels Python Pydantic Models im Codieren sicherstellen.

Ressourcen für die Challenge

Um einen Prototyp herzustellen, der für die Beratenden in ihrer Arbeit einen Mehrwert bietet, werden verschiedene Vorlagen, Dokumente und Muster zur Verfügung gestellt, die die geläufigen Kategorien und Indikatoren aufzeigen. Diese Ressourcen geben quasi die Base-Line vor, an der sich die KI-Lösungen halten sollen.

Ausblick

Langfristig könnte eine funktionierende KI-Lösung um weitere Funktionen erweitert werden – etwa um automatische Zusammenfassungen, intelligente Suche in archivierten Gesprächsnotizen oder die Integration in bestehende Fallführungssoftwares. Dadurch wird nicht nur die administrative Arbeit erleichtert, sondern auch ein wertvoller Beitrag zur Optimierung der Beratungsprozesse geleistet. Am Ende soll die Unterstützung der armutsbetroffenen Menschen eine grössere Wirksamkeit auslösen und die Lebenssituation verbessern helfen.