

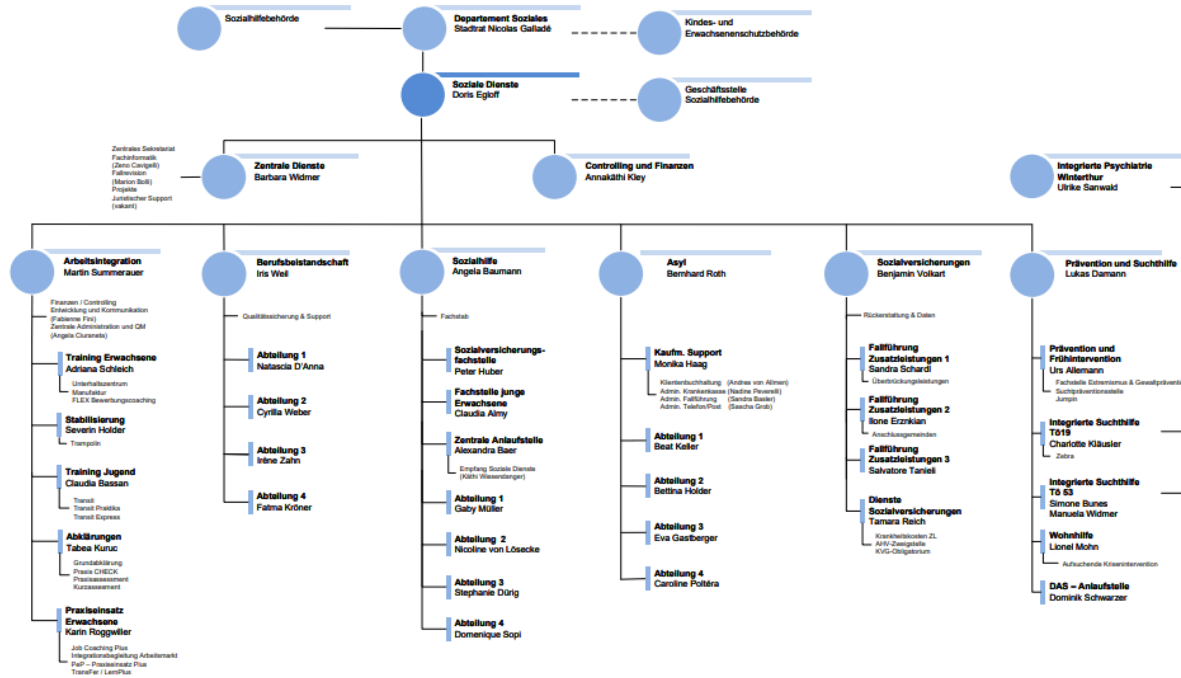
SozialberatungGPT

**Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit
VBZH-Tagung in Zürich, 03. Juli 2025**

Inhalt

- Begrüssung & Überblick
- Organisationskontext Soziale Dienste Winterthur
- Innovationskontext Smart City Winterthur
- Projekt «Generative KI-Assistenz für Winterthur»
- Pilot SozialberatungGPT: Entwicklung & Produkt
- Weiterentwicklungen

Soziale Dienste Winterthur



Hauptabteilungen Sozialhilfe und Asyl

- Wirtschaftliche Hilfe nach SKOS resp. Ansätze Asylsozialhilfe
- Berufliche und soziale Integration
- Persönliche Hilfe

Smart City Winterthur



Smart City Winterthur

«Winterthur ist eine zukunftsorientierte Stadt, die durch Innovation und Co-Kreation stets neue Wege findet, um den wandelnden Bedürfnissen der Gesellschaft gerecht zu werden.

Smart City setzt Impulse, bietet methodische Unterstützung und öffnet Experimentierräume für bedürfnisorientierte Innovation in Winterthur.»

Smart City Strategie 2030

Smart City Winterthur



Innovationskredit

- Smart City «Pionierprojekte» erhöhen Winterthurs Innovationsfähigkeit
- Explorative Projekte: Proof of Concept (PoC), lauffähigen Prototypen oder Pilot-Anwendung
- Budget: 200'000CHF
- Eingabe: April – August; Dauer: Januar - Dezember



Innovationsprogramm

- Innovationsworkshops & -begleitung
- Methodische Unterstützung der Bereiche und Projektteams (bspw. Design Thinking)
- Nutzerzentrierung: Bedürfniserhebung und frühzeitiges Testen von neuen Angeboten / DL
- Verschiedene Events mit Community of Practice

Smart City Winterthur



Eine wichtige
Challenge der
Stadt(verwaltung)



mit einem
innovativen Ansatz
bearbeiten



und verbreiten,
was wir daraus
gelernt haben,



um die **Innovationsfähigkeit**
der Stadt(verwaltung) zu
erhöhen.

Smart City Winterthur



Innovationskredite 2024

Smarte Grünanlagen



DTB



50'000 CHF



Proof of Concept einer smarten Grünanlage (mit Sensoren, Drohnen, Daten, KI)

Generative KI-Assistenz



DFI

91'100 CHF

Schaffung einer digitalen Assistenz zur Unterstützung und Entlastung der MA

Dashboard «Am Puls von Winti»



DPR

58'900 CHF

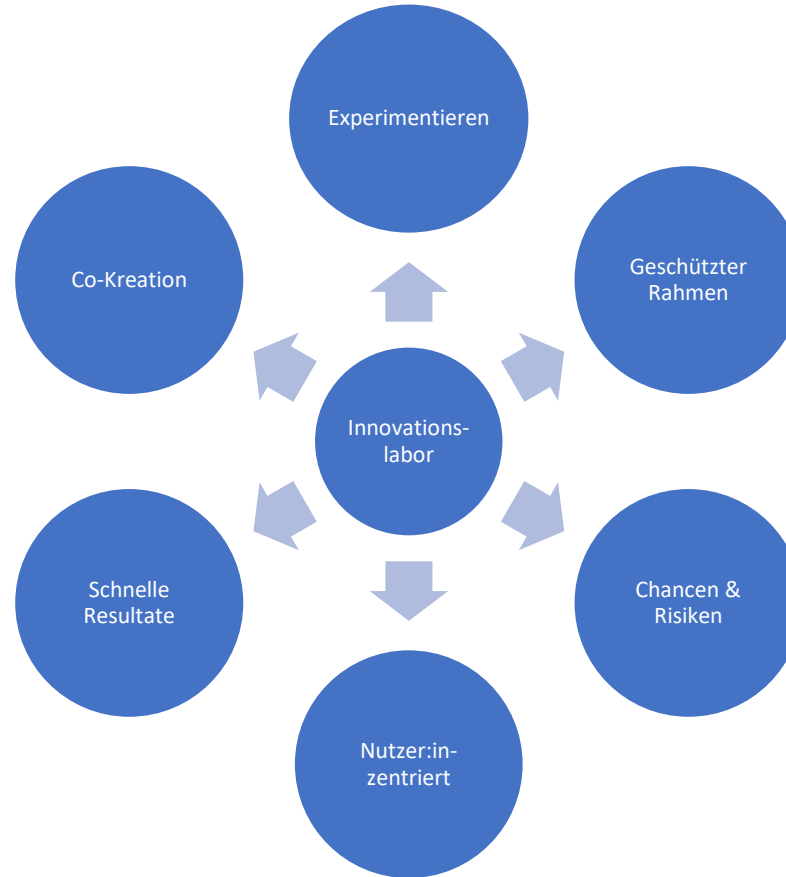
Sensibilisierung und Aufbau von Datenkompetenzen anhand eines Dashboards



Ziele

- Anwendungsfälle identifizieren und umsetzen, welche Arbeitseffizienz, Arbeitsqualität und Kundenzufriedenheit positiv beeinflussen
- Mitarbeitende sensibilisieren
- Grundlagen erarbeiten

Grundsätze



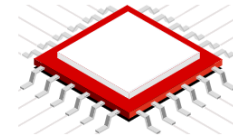
Pilotanwendungen 2024

- **Winti TextMate** hilft dabei, Texte gemäss dem «Leitfaden für Sprache und Bilder der Stadt Winterthur» zu überarbeiten.
- **WintiGPT** beantwortet Fragen zur Stadt Winterthur, basierend auf öffentlich zugänglichen Informationen in unserem Internet-Portal.
- **WintiSRBGPT** liefert Auskünfte über **öffentliche** Stadtratsbeschlüsse seit 2019.
- **WintiErlasseGPT** unterstützt bei der Suche nach Informationen in der städtischen Erlass-Sammlung.
- **WintiTranskription** wandelt gesprochene Inhalte oder Sprachdateien in transkribierte Texte um.



Bitte beachten Sie, dass die Eingabe von vertraulichen, personenbezogenen oder internen Informationen in dieses Eingabefeld nicht gestattet ist.
Es liegt in Ihrer Verantwortung, die generierten Inhalte zu verwenden.
Ausserdem muss das [Merkblatt](#) zur Nutzung von Online-KI-Generatoren beachtet werden.

SozialberatungGPT



Ich bin SozialberatungGPT und ich helfe Ihnen bei der **täglichen Arbeit.**

Frag mich etwas.

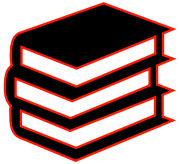
Frage stellen →



☒ Interne Dokumente ☒ Sozialhilfehandbuch ☒ SKOS-Richtlinien ☒ SKOS-Praxis ☒ SKOS-Merkblätter

SozialberatungGPT hat Zugriff auf verschiedene Dokumente: internen Dokumente, das Sozialhandbuch des Kanton Zürichs, SKOS-Praxisbeispiele und die SKOS-Richtlinien.

Die Idee



Wissensmanagement als zentrale Herausforderung für die 160 Mitarbeitenden der HA Sozialhilfe & Asyl

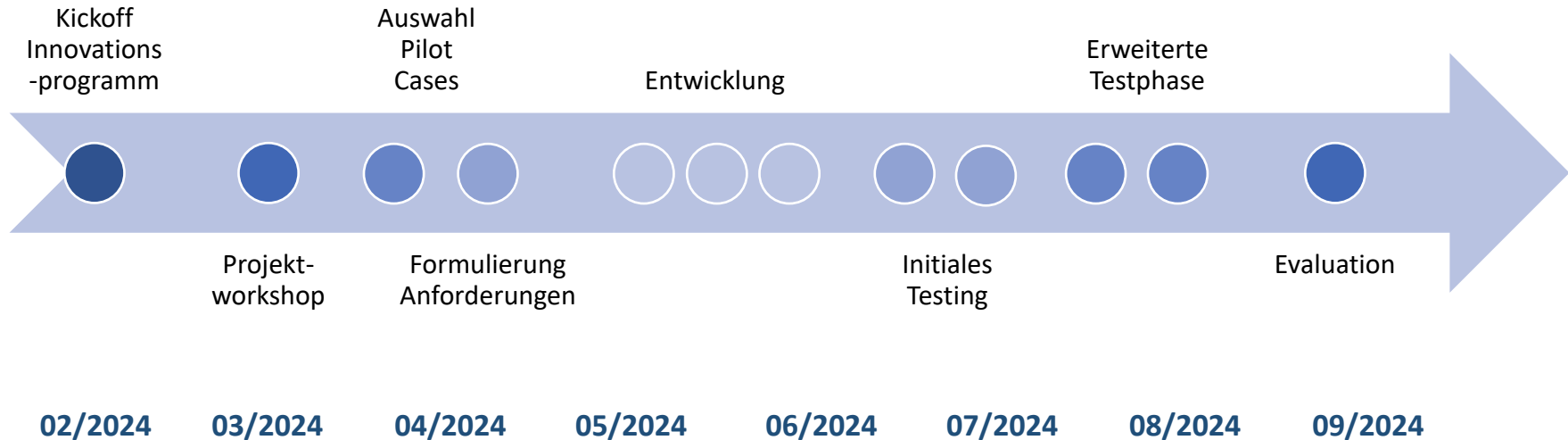


Vereinfachung der Suche nach Informationen dank dem Einsatz von LLM-Modellen (wie GPT) & effizientere Interaktion mit Richtlinien, Anweisungen und anderen Dokumenten

Die Ausgangslage

- Gesetzliche Grundlagen (SHG, AfV, ZUG, EG KVG etc.)
- SKOS-Richtlinien, Praxisbeispiele & Merkblätter SKOS
- Sozialhilfehandbuch Kanton Zürich
- Interne Unterstützungs- und Kompetenzordnung
- Weitere interne Dokumente (Praxisweisungen, Prozessbeschreibungen, Merkblätter, Checklisten)

Die Entwicklung



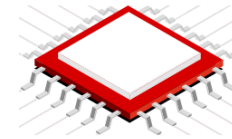
Die Beteiligten



Das Resultat

SozialberatungGPT

Ich bin SozialberatungGPT und ich helfe Ihnen bei der **täglichen Arbeit**.

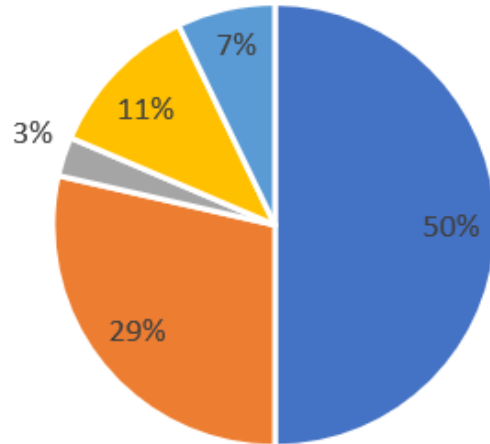


Pilot SozialberatungGPT



- Keine VIP Daten (vertraulich, intern, personenbezogen)
- Risikoabwägung im Pilot (geringes Risiko)
- Sensibilisierung der Mitarbeitenden
 - Disclaimer
 - Merkblatt künstliche Intelligenz
 - Information der Testuser:innen
- Vertiefte Datenschutzabklärungen im Rahmen der Weiterentwicklung

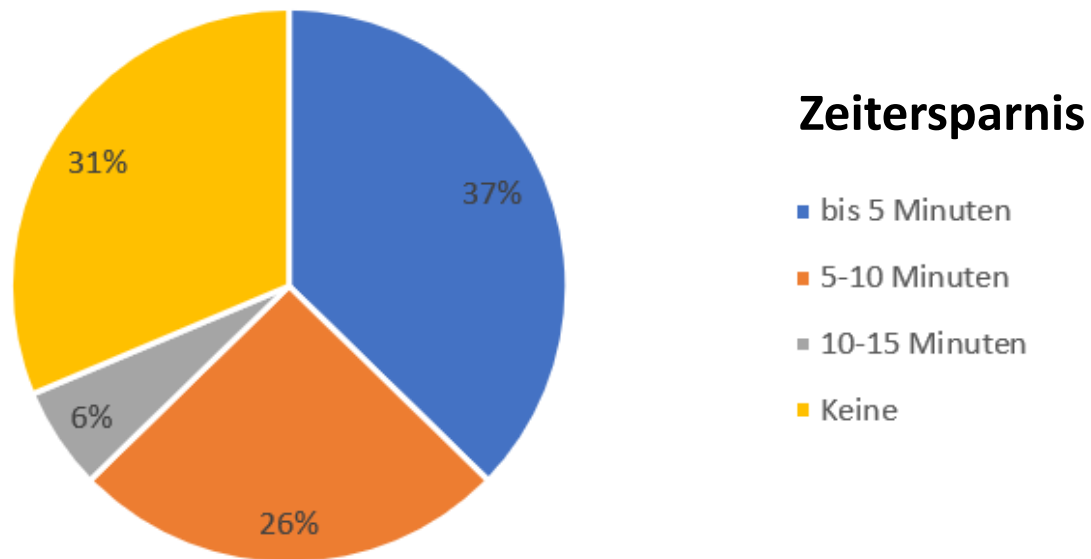
Evaluation SozialberatungGPT



Qualität der Antworten

- Die Antwort ist gut. Richtige Quellen und Informationen.
- Die Antwort ist korrekt, aber nicht vollständig.
- Die Antwort ist nicht gut. Falsche Informationen.
- Die Antwort ist nicht gut. Irrelevante Quellen und Informationen.
- Die Qualität der Antwort & die Vollständigkeit der Informationen ist schwer einzuschätzen.

Evaluation SozialberatungGPT



Weiterentwicklung SozialberatungGPT

- Laufende Aktualisierung der Dokumente
- Optimierung der Verlinkung
- Priorisierung der Dokumente
- Ausbau der Quelldateien
- Datenschutz: Learnings aus anderen laufenden Pilotprojekten integrieren



Kontakt

Projekt «Generative KI-Assistenz für Winterthur»

Christoph Zech
Digital Officer
Informatikdienste Stadt Winterthur
christoph.zech@win.ch

Pilot «SozialberatungGPT»

Christine Werder
Fachstab Sozialhilfe & Asyl
Soziale Dienste Stadt Winterthur
christine.werder@win.ch

Danke für die Aufmerksamkeit

