

Verbands-Management (VM)



Fachzeitschrift für Verbands- und Nonprofit-Management

VM 1/25

Michael Harr

Pro Senectute beider Basel setzt mit KI-Anwendungen auf Innovation

Verbands-Management, 51. Jahrgang, Ausgabe 1 (2025), S. 44-49.

Herausgeber: Verbandsmanagement Institut (VMI)
Universität Freiburg/CH (www.vmi.ch)
Redaktion: Rea Pirani
Layout: Rea Pirani / media f imprimerie SA
Titelbild: Thema «KI in NPO»: ChatGPT
Fotomaterial: ChatGPT, Dalle, Microsoft Designer
ISBN: 978-390-9437-72-6
ISSN: 1424-9189
Kontakt: info@vmi.ch

Die Zeitschrift VM erscheint dreimal jährlich in den Monaten April, August und November.

Abdruck und Vervielfältigung von Artikeln und Bildern, auch auszugsweise oder in Abschnitten, nur mit Genehmigung des Herausgebers.



Pro Senectute beider Basel setzt mit KI-Anwendungen auf Innovation

Michael Harr

Virtuelle Welten werden in naher Zukunft ein Bestandteil unseres Lebens sein. Was heute noch als Spielerei erscheint, wird durch praktische Anwendungen alltags-tauglich werden. Was bedeuten diese Entwicklungen für eine Organisation im Altersbereich? Seit 2022 experimentiert und arbeitet Pro Senectute beider Basel mit KI-Anwendungen. Der folgende Beitrag gibt einen Überblick, wie wir mit diesem Thema bislang umgegangen sind, welche Ziele und konkreten KI-Aktivitäten wir aktuell verfolgen und wohin die Reise geht.

Als Organisation im Altersbereich erachten wir es als unsere Aufgabe, uns frühzeitig mit innovativen Technologien auseinanderzusetzen und zu evaluieren, in welchem Masse diese älteren Menschen dienen können. Wir haben uns Gedanken gemacht: Wo erreichen wir ältere Menschen zukünftig und wie holen wir sie ab? Können KI-Anwendungen älteren Menschen einen Mehrwert bieten? Einerseits ist es uns wichtig, älteren Personen aktuelle und zukünftige Technologien näherzubringen und sie zu befähigen, diese für sich zu nutzen. Andererseits wollen wir Solidarität zwischen den Generationen fördern und Brücken bauen. Wir müssen davon abkommen zu glauben, ältere Menschen würden sich nur für Brettspiele interessieren. Es gibt nicht «den älteren Menschen», sondern ältere Menschen mit unterschiedlichen Möglichkeiten, Fähigkeiten und Interessen. Ältere Menschen ernst zu nehmen bedeutet, dass wir auch Entwicklungen ernst nehmen. Entwicklungen ernst zu nehmen, bedeutet wiederum, dass wir fähig und interessiert sind zu lernen, und dass wir den Mut haben voranzugehen. Solche Lernprozesse leben davon, nicht nur über

Dinge zu sprechen, sondern sie auch konkret auszuprobieren. Deshalb experimentiert Pro Senectute beider Basel schon seit mehreren Jahren mit KI-Anwendungen mit dem Ziel, sie zukünftig nutzenstiftend für ältere Menschen einzusetzen.

Was bisher geschah: Digitales Land und Experimentallabor

Als erste Nonprofit-Organisation der Schweiz hat die Stiftung Pro Senectute beider Basel den Schritt in das Metaverse unternommen und digitales Land erworben. Dieser Meilenstein kennzeichnet den Anfang einer langfristigen Vision: ein Signal zu setzen und die ältere Generation aktiv am technologischen Fortschritt teilhaben zu lassen. Zur Finanzierung des Landkaufs wurde die NFT-Kollektion «Swiss Crypto Marvels» in Kooperation mit Schweizer Influencern lanciert. Diese können nach wie vor auf der Website von Pro Senectute beider Basel www.bb.prosenectute.ch/nft erworben werden. Mit der NFT-Aktion konnte der Landkauf vollumfänglich finanziert werden. Diese erste Projektphase hat bei Fach- wie auch bei Publikumsmedien ein grosses Medienecho ausgelöst, und die Aktivitäten wurden umfassend und teils auch kritisch diskutiert. In einem nächsten Schritt wurde das «Experimental-Labor im Bereich Metaverse / KI» gegründet. In mehreren Workshops wurde über einen längeren Zeitraum zusammen mit älteren Menschen und mit technischer Begleitung der Firma Metyis das Phänomen Metaverse spielerisch erkundet. Wir erprobten dabei auch verschiedene KI-Anwendungen, um die Möglichkeiten, aber auch die Risiken und Gefahren der neuen Technologien zu erforschen und ein grundlegendes Verständnis hierfür zu vermitteln. Ältere



Menschen lernten dabei Anwendungen auf interaktive und erlebnisorientierte Weise kennen. War es anfänglich noch Pro Senectute beider Basel die das Projekt als treibende Kraft lenkte, wurde der Spiess nun umgedreht. Mit dem Experimental-Labor wurden ältere Menschen systematisch in das Projekt miteinbezogen und aufgefordert mitzubestimmen, was im Bereich Metaverse / KI umgesetzt werden sollte, um den Interessen und Bedürfnissen älterer Menschen gerecht zu werden. Im Anschluss wurde in einem partizipativen Prozess entschieden, welche Bedürfnisse und Anliegen im Vordergrund stehen und welche konkreten Angebote von Pro Senectute beider Basel realisiert werden sollen.

Folgende Kernbedürfnisse haben sich herauskristallisiert:

- Bedürfnis nach konkretem Erleben und virtuellen Reisen. Der Wunsch im Alter trotz möglicher Behinderung neue Orte zu entdecken oder auch nochmals an «Orte von früher» zurückzukehren.
- KI-Anwendungen als Chance für Kontakt und Konversation aus Angst vor Einsamkeit im Alter
- Bedürfnis nach 24h niederschwelliger und rascher Information und Beratung

Das Experimental-Labor hat wiederum ein grosses Medieninteresse hervorgerufen. Es folgten Einladungen zu Fachveranstaltungen und Symposien im In- und Ausland. Damit gewannen die Aktivitäten an Glaubwürdigkeit und Bekanntheit und infolgedessen auch die Aufmerksamkeit von Förderstiftungen. Somit war der Grundstein gelegt, um für die Projekte «Reisen», «Kontakt & Konversation» sowie «Information & Beratung» konkrete Anwendungen zu entwickeln. Diese werden ab 2025 eingesetzt, getestet und laufend weiterentwickelt.

Virtuelle Reisen im Metaverse

Reisen im Metaverse können für ältere Menschen eine spannende Möglichkeit bieten, virtuell neue Orte zu erkunden, soziale Kontakte zu pflegen und Barrieren wie eingeschränkte Mobilität zu überwinden. In Kooperation mit mehreren Alterszentren und Wohnheimen in der Region Basel werden wir ab Frühling 2025 mit verschiedenen Gruppen hochaltriger Menschen über einen längeren Zeitraum im Metaverse virtuelle Reisen unternehmen. Pro Senectute beider Basel übernimmt mit ihren Projektpartnern die Reiseleitung und sorgt für die Betreuung vor Ort. Die dabei zum Einsatz kommen-

den VR-Brillen sind benutzerfreundlich und leicht einzurichten. Die Plattformen bieten eine einfache Navigation und die Inhalte, wie zum Beispiel ein Spaziergang durch die Alpen oder eine Safari in afrikanischer Landschaft, werden speziell für ältere Menschen ausgewählt. Dabei können die Reisen auch in Gruppen durchgeführt werden, um den sozialen Aspekt des Reisens zu betonen und so das Gemeinschaftsgefühl zu fördern. Die Reisen werden VR-Passiv wie auch VR-Aktiv angeboten: hochaltrige Menschen können die Reise entweder passiv konsumieren oder sich durch eigene Handlungen über einen Controller im virtuellen Raum aktiv bewegen.

Die Metaverse-Reisen der hochaltrigen Menschen werden wissenschaftlich begleitet. Es wird untersucht, inwiefern sich das Metaverse als Instrument für ältere Menschen eignet und ob Aktivitäten im Metaverse bei bewegungseingeschränkten, hochaltrigen Menschen zu einer Verbesserung der Lebensqualität und einer Reduzierung der Alterseinsamkeit führen. Als Kooperationspartner konnten die Universität Basel (Center for Philanthropy Studies, CEPS) und die Firma Metyis gewonnen werden. Die Studienergebnisse sind im Verlauf dieses Jahres zu erwarten.

Zusammengefasst sind die Projektziele:

- **Kontinuierliches Lernen und Erkunden:**

In enger Zusammenarbeit mit älteren Menschen möchten wir kontinuierlich lernen und erkunden, ob das Metaverse zukünftig einen Mehrwert für ältere Menschen bieten kann. Dabei sollen die Chancen und Risiken dieser Technologie für ältere Menschen analysiert werden. Die Forschungsergebnisse können unser Verständnis für die Auswirkungen des Metaverse auf das Wohlbefinden älterer Menschen vertiefen.

- **Erlebnisse trotz Mobilitätseinschränkungen ermöglichen:** Durch die Nutzung von VR/AR-Technologie streben wir danach, älteren Menschen mit eingeschränkter Mobilität Erlebnisse zu

ermöglichen, die ihnen sonst verwehrt bleiben würden.

- **Anerkennung der Bedürfnisse älterer Menschen:**

Indem wir Technologien wie das Metaverse zugänglich machen, zeigen wir Respekt und Anerkennung für ältere Menschen und ihre Bedürfnisse. Unser Ziel ist es, Entwicklungen ernst zu nehmen und sicherzustellen, dass technologische Fortschritte allen Altersgruppen gerecht werden.

- **Zukunftsorientierte Zielgruppenansprache:**

Unsere Zielsetzung ist es, nachhaltige Lösungen zu schaffen, die sowohl heute wie auch für kommende Generationen von älteren Menschen relevant sind.

- **Förderung sozialer Interaktionen:**

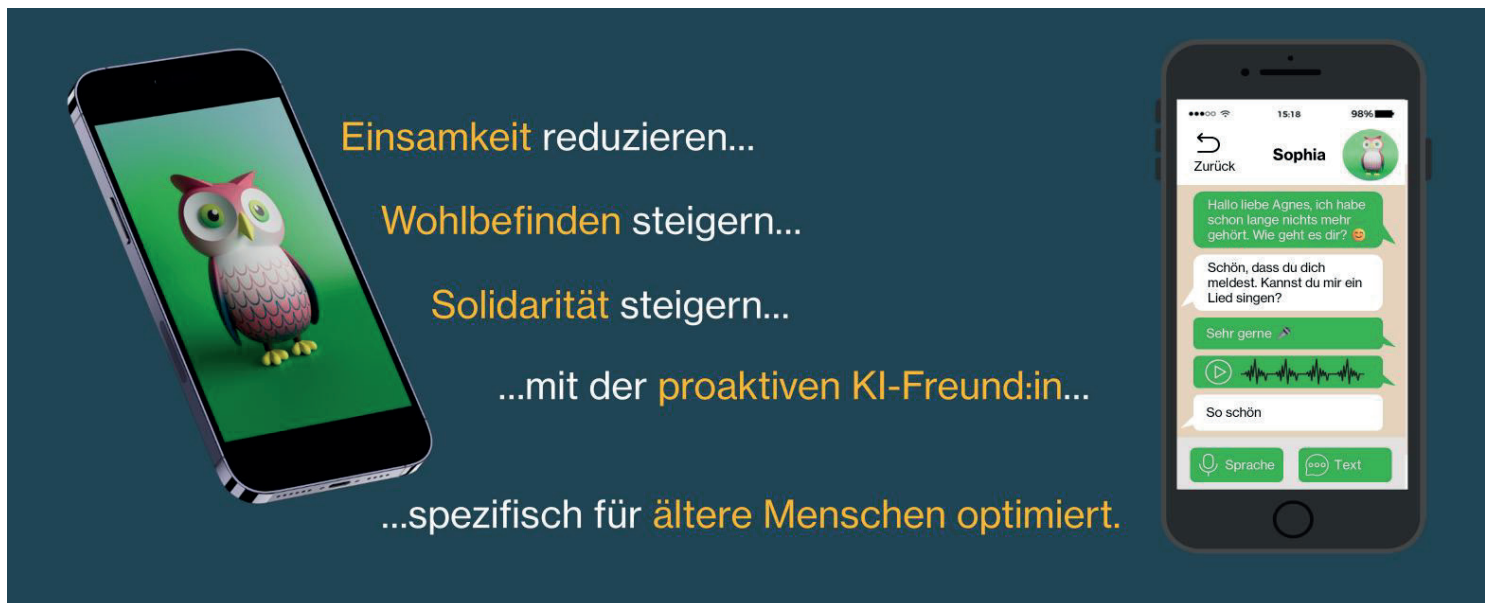
Schaffen von Möglichkeiten für ältere Menschen, sich im Metaverse mit anderen Nutzern zu verbinden und soziale Interaktionen zu fördern, um Einsamkeit zu bekämpfen.

- **Entwicklung von virtuellen Gemeinschaftsräumen:**

Schaffen von virtuellen Räumen, in denen ältere Menschen gemeinsam Aktivitäten durchführen, Interessen teilen und sich unterstützen können, um das Gefühl der Gemeinschaft zu stärken.

Entwicklung der App: «Sophia Care» als proaktive KI-Freundin

Über die Metaverse-Reisen hinaus entwickelt Pro Senectute beider Basel in einem zweiten Projekt, im Rahmen einer speziell auf ältere Menschen zugeschnittenen App, eine KI-Freundin mit proaktivem Charakter. Diese KI-Freundin mit dem Namen «Sophia» wird darauf ausgelegt sein, tiefere und personalisierte Gespräche mit älteren Menschen zu führen und durch proaktive Nachrichten eine virtuelle Freundschaft aufzubauen. Die KI-Freundin von Pro Senectute beider Basel lernt, fragt und kommuniziert proaktiv. Es gibt zahlreiche Hinweise darauf, dass ältere Menschen, insbesondere jene mit eingeschränkter Mobilität, häufig unter Einsamkeit und vermindertem Wohlbefin-



den leiden. Diese Herausforderungen können erhebliche negative Auswirkungen auf ihr mentales und physisches Wohlbefinden haben. Auch im Experimental-Labor hat sich gezeigt, dass Generative Artificial Intelligence (Gen AI) bei älteren Menschen auf grosses Interesse stösst und als «Chance für Kontakt und Kommunikation» gesehen werden. Solche Technologien bieten vielversprechende Möglichkeiten, die Lebensqualität älterer Menschen durch virtuelle Erlebnisse und interaktive Anwendungen zu verbessern.

In die App «Sophia Care» sind auch Erinnerungsfunktionen eingebaut, die den Nutzer_innen helfen, wichtige Ereignisse, Aufgaben oder Informationen nicht zu vergessen. Sie ermöglichen es der proaktiven KI-Freundin Anweisungen zu geben, damit sie einen rechtzeitig an Dinge erinnert oder relevante Informationen speichert.

Die App «Sophia Care» wird ab Frühjahr in Kooperation mit den Alters- und Wohnheimen - und damit in enger Zusammenarbeit mit hochaltrigen Menschen - über einen längeren Zeitraum getestet. Auch dieses Vorhaben wird wissenschaftlich begleitet und durch das Center for Philanthropy Studies, CEPS der Uni Basel ausgewertet und durch unseren Kooperationspartner Metyis unterstützt. Die Durchführung erfolgt in einem kontrollierten Umfeld, wo diese Technologie getestet und deren Auswirkungen über persönliche Gesprä-

che mit den Studienteilnehmer_innen beobachtet werden. Auch hier erwarten wir die Ergebnisse im Verlauf dieses Jahres.

Folgende Fragen sind zentral:

- Können Technologien wie Gen AI als Instrumente für ältere Menschen genutzt werden, um Einsamkeit zu reduzieren und das mentale Wohlbefinden zu stärken?
- Welche spezifischen Bedürfnisse und Herausforderungen bestehen bei dieser Zielgruppe?
- Wie müssen solche Tools für diese Zielgruppe gestaltet werden?

Die App «Sophia Care» wird in verschiedene Sprachen übersetzt und im Google Play Store und im Apple Store erhältlich sein. Der Vertrieb erfolgt dabei direkt und über Partnerschaften. Nicht alle älteren Menschen sind technikaffin. Daher müssen die Anwendungen benutzerfreundlich, intuitiv und auf die Zielgruppe abgestimmt sein. Der Fokus auf Benutzerfreundlichkeit, Datenschutz und kontinuierliche Verbesserung erachten wir als entscheidend für den Erfolg.

Für die Verbreitung von «Sophia Care» erarbeiten wir zusammen mit unseren Partnern eine klare Positionierung, eine Monetarisierungsstrategie sowie eine Marketing- und Vertriebskampagne, die auch die Themen Skalierung und Wachstum berücksichtigt.

Weitere KI-Aktivitäten: Chatbot Sophia

Neben dem Reisen und dem Bedürfnis nach Kontakt und Konversation, wurde im Experimental-Labor auch der Wunsch nach niederschwelliger und rascher Information und Beratung geäussert. Um diesem Bedürfnis zu begegnen hat Pro Senectute beider Basel auf Basis der OpenAI-Technologie einen Chatbot entwickelt. Die weise Eule Sophia, welche speziell auf Pro Senectute beider Basel-spezifische Fragen trainiert wurde, steht rund um die Uhr auf unserer Website (bb.prosenectute.ch) zur Verfügung und dient als Anlaufstelle für Fragen rund um Altersvorsorge, Freizeitgestaltung oder den Leistungsumfang von Pro Senectute beider Basel.

Sophia ist eine innovative Möglichkeit, ältere Menschen und ihre Angehörigen für digitale Anwendungen zu begeistern und ihnen schnell Antworten auf ihre Anliegen zu geben. Durch die gezielte Schulung auf spezifische Fragen können alle Generationen den Chatbot einfach nutzen. Die Einführung des Chatbots ist eingebettet in der langfristigen Strategie von Pro Senectute beider Basel, die Betreuung zu verbessern und ältere Personen an technologischen Entwicklungen teilhaben zu lassen.

ChatGPT ist eine künstliche Intelligenz des Softwareunternehmens OpenAI, welche auf umfangreichen Sprachmodellen (LLMs - Large Language Models) basiert. Solche LLMs besitzen die Fähigkeit, Texte zu

verstehen und eigenständig Antworten zu generieren. Pro Senectute beider Basel nutzt die Sprachkompetenz von LLMs, um Inhalte von Pro Senectute beider Basel als Wissensbasis zu integrieren. Wenn eine Frage an Sophia gestellt wird, wird die Frage zusammen mit den relevanten Inhalten von Pro Senectute beider Basel an das LLM gesendet. Die künstliche Intelligenz generiert daraufhin eine Antwort zurück. Die digitale Beraterin Sophia stellt also auch eine zeitsparende Option dar: Wenn jemand eine Frage an Sophia richtet, durchsucht die künstliche Intelligenz automatisch die relevanten Informationen auf der Website von Pro Senectute beider Basel und interpretiert sie, um eine formulierte Antwort bereitzustellen. Dadurch erhält die fragende Person eine von der künstlichen Intelligenz erstellte Antwort, anstatt die Informationen selbstständig suchen zu müssen.

Der Chatbot Sophia dient als Ergänzung zur Chatberatung, die bereits erfolgreich im Einsatz ist. Die Möglichkeit, mit einem Menschen zu sprechen, besteht selbstverständlich nach wie vor. Sophias Antworten dienen demnach als ergänzende Informationsquelle und sollen nicht das persönliche Gespräch mit unseren Beraterinnen oder Beratern ersetzen. Bei individuellen Themen ist es nach wie vor ratsam, sich an unsere Expertinnen und Experten zu wenden.

Abbildung 3: Initiierung von Gesprächen in «Sophia Care»

Sophia Care wird verschiedene Push-Benachrichtigungen senden, um ein Gesprächsthema zu starten oder eine der Funktionen zu initiieren

1

Gesprächsthemen

- Themen basierend auf dem Profil
 - Beruf oder Hobbys (inkl. Haustiere)
 - Bevorzugte Gesprächsthemen
- Allgemein
 - Mood Check-ins
 - etc.

2

Aktivitäten

- Gedächtnisspiel
- Trivia Quiz-Spiel
- Wortratespiel
- Rätselspiel
- Musikspiel
- Wortassoziationsspiel

3

Zusätzliche Funktion(en)

- Erinnerungen

Der Fokus auf erlebnisorientiertes Lernen zeigt die Innovationsbereitschaft von Pro Senectute beider Basel und ihr tiefes Verständnis für die Bedürfnisse älterer Menschen in einer sich wandelnden Welt, indem sie neue Möglichkeiten der Teilhabe und des Wohlbefindens schafft. Pro Senectute beider Basel möchte gesellschaftliche und technologische Entwicklungen proaktiv mitgestalten. Wir sind überzeugt, dass künstliche Intelligenz zahlreiche Möglichkeiten bietet, um die Unabhängigkeit älterer Menschen zu fördern, ihre Integration in die Gesellschaft zu erleichtern und so ihre Lebensqualität zu steigern. Wir schauen es als unerlässlich an, dass wir als Organisation für ältere Menschen frühzeitig mit KI-Anwendungen experimentieren und gemeinsam mit älteren Menschen lernen.

Neben der Vielzahl an Möglichkeiten und Chancen müssen auch ethische und datenschutzrechtliche Herausforderungen ernst genommen werden. Ein ethischer Umgang mit KI bedeutet, dass Technologie verantwortungsvoll, transparent und im Dienst der Gesellschaft eingesetzt wird: KI sollte den Menschen dienen und nicht umgekehrt. Eine klare Regulierung, kontinuierliche Überprüfung und die aktive Einbindung der Nutzer_innen sind gefordert. Unsere KI-Projekte betrachten wir daher als Meilenstein, der nicht nur die Lebensqualität älterer Menschen verbessern kann, sondern der auch zeigt, wie Technologie menschlich und verantwortungsvoll eingesetzt werden kann.

Aus der Vielzahl an Möglichkeiten im Bereich KI hat sich Pro Senectute beider Basel in einem partizipativen Prozess bewusst für drei Projekte entschieden. Für die drei Bereiche Reisen, Kontakt & Kommunikation sowie

Information & Beratung wurden konkrete Anwendungen entwickelt und nun getestet, um sie zukünftig - wenn sinnvoll - als langfristige Angebote zu etablieren. Die Studienergebnisse werden dokumentiert und im Rahmen einer bevorstehenden Tagung präsentiert. Detaillierte Einblicke in die Methodik, die gewonnenen Erkenntnisse sowie die praktischen Implikationen der Ergebnisse werden Interessierten zur Verfügung gestellt. Unser Ziel ist es einerseits, eine fundierte Grundlage für den weiteren Austausch und die Diskussion zu schaffen; andererseits sollen je nach Studienverlauf die Metaverse-Reisen sowie die App «Sophia Care» langfristig in das Dienstleistungsangebot von Pro Senectute beider Basel integriert werden.

Partnerschaften und Kooperationen erachten wir als unerlässlich, um die Nachhaltigkeit unserer Bemühungen zu gewährleisten. Durch das Teilen von Ressourcen wie Finanzmitteln und Fachwissen können umfassendere, hochwertigere und effektivere Angebote geschaffen werden. Darüber hinaus eröffnen Kooperationen den Zugang zu einem breiteren Netzwerk von Stakeholdern und fördern die Skalierbarkeit und langfristige Tragfähigkeit unserer Projekte. Die gemeinsame Verantwortung und das gemeinsame Engagement stärken die Vorhaben und machen sie zu einem gemeinsamen Anliegen verschiedener Interessengruppen. Dabei nehmen wir auch die Ängste und Gefahren rund um das Thema KI ernst. KI soll Ergänzung sein und darf nicht dazu führen, dass der menschliche Kontakt in der Betreuung vernachlässigt wird. Ziel ist es stets, durch verantwortungsbewussten und sorgfältigen Einsatz von KI die Lebensqualität und Autonomie älterer Menschen zu steigern.

Autor



Michael Harr / michael.harr@bb.prosenectute.ch

Michael Harr, lic.rer.pol., Studium der Wirtschaftswissenschaften an der Universität Basel mit Spezialisierung in den Bereichen Marketing, Gesundheitsoökonomie und Sozialpolitik; Dipl. NPO-Manager VMI der Universität Freiburg/CH, Mediator Berner Fachhochschule. Seit 2017 Geschäftsführer der Stiftung Pro Senectute beider Basel. Zuvor 11 Jahre Geschäftsführer der Schweizerischen Stiftung für das cerebrally gelähmte Kind; Stiftungsrat der Stiftungen Adulta, Alterssiedlung Rankhof, Bernus-Lorétan, Sedlmayer-Lips; Mitglied verschiedener Kommissionen und Beiräten im Sozialbereich; verfügt über langjährige Erfahrung im Management von Nonprofit Organisationen.