

# AI Knowledge Network



Kontakt:

Max Niessner

Stabsstelle Digitalisierung

Theologie und Ethik im Digitalen Wandel

Herrenhäuser Str. 12. in 30419 Hannover

E-Mail: max.niessner@ekd.de

Telefon: +511 2796 8319

## KI & Kirche: Wissen verlässlich nutzbar (RAG)

Künstliche Intelligenz revolutioniert auch die kirchliche Arbeit. Mit RAG-Technologie (Retrieval-Augmented Generation) können wir kirchliches Wissen strukturiert und verlässlich zugänglich machen. Drei konkrete Anwendungsfälle zeigen, wie ein intelligentes System verschiedene Nutzergruppen unterstützt – von der öffentlichen Website bis zum internen Verwaltungsbereich.

Das Besondere: Ein zentrales System ermöglicht sowohl öffentliche als auch interne Zugriffe, während jede Antwort mit nachprüfbarer Quellen belegt wird. So entstehen fundierte Auskünfte statt ungesicherter Vermutungen.

# Use Case 1: Frau Li – Zuständiges Pfarramt & Patenbescheinigung

## Die Ausgangslage

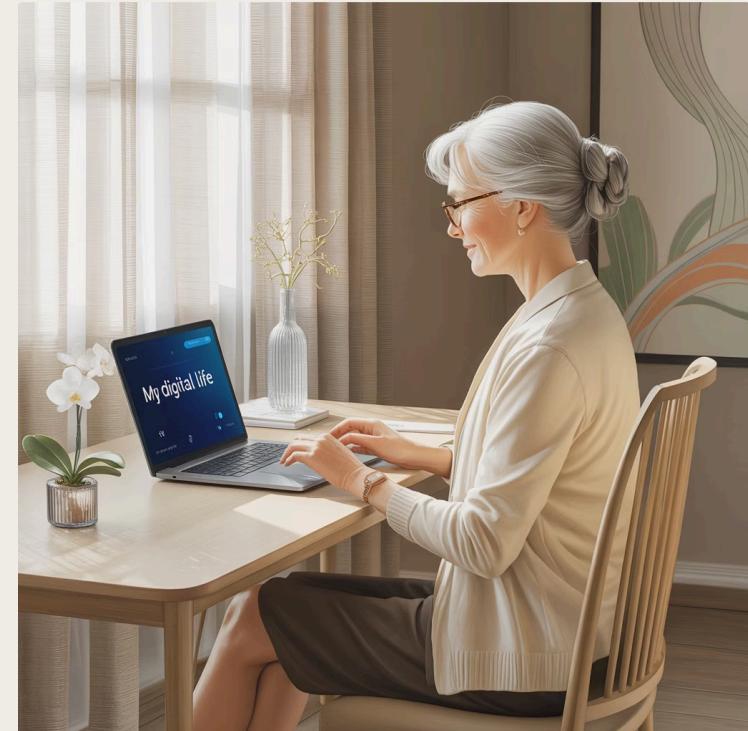
Frau Li steht vor einem typischen Problem: Sie benötigt eine Patenbescheinigung für die Taufe ihres Enkelkindes, weiß aber nicht, welches Pfarramt für sie zuständig ist. Der Gang durch verschiedene kirchliche Stellen kostet Zeit und führt oft zu unterschiedlichen Auskünften.

## Erwartete Lösung

Eine schnelle, verlässliche Auskunft direkt auf der Website. Frau Li möchte nicht nur erfahren, welches Pfarramt zuständig ist, sondern auch gleich die Kontaktdaten und idealerweise einen Link zum Downloadformular erhalten.

## Die RAG-Lösung

Ein intelligenter Website-Chatbot mit Zugriff auf aktuelle Gemeindedaten und Prozesshinweise. Das System kennt Zuständigkeitsbereiche, Öffnungszeiten und verfügbare Dokumente – und liefert diese Informationen sofort mit Quellenangabe.



- **Zeitersparnis:** Von Stunden der Recherche zu Sekunden der präzisen Antwort



# Use Case 2: Herr Richter – Neu in der Verwaltung

## Das Problem

Herr Richter ist neu in der kirchlichen Verwaltung und muss sich schnell orientieren. Die Frage „Wie ist die Struktur der Evangelischen Akademie im Rheinland aufgebaut?“ führt zu unterschiedlichen Aussagen verschiedener Kollegen.

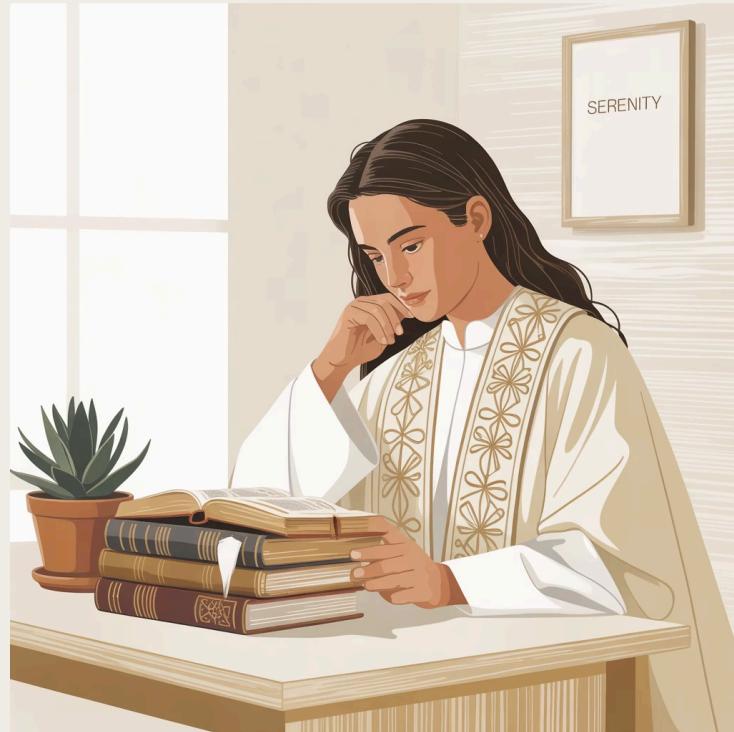
## Die Erwartung

Eine verlässliche Darstellung der Organisationsstruktur mit aktuellem Organigramm, klaren Rollenbeschreibungen und definierten Zuständigkeitsbereichen – am besten mit Datum der letzten Aktualisierung.

## Die Lösung

Ein interner KI-Assistent im Intranet mit privilegiertem Zugriff auf Organisationsdokumente, Stellenbeschreibungen und Zuständigkeitsverzeichnisse. Jede Antwort wird mit der entsprechenden Quelle belegt.

# Use Case 3: Frau Keller – Gottesdienste in der Konfizeit mitgestalten



„Wie ist eigentlich der Aufbau eines Gottesdienstes? Welche Texte sind für Jugendliche geeignet?“

## Die Herausforderung

Frau Keller möchte als Katechetin Konfirmanden dabei unterstützen, einen Gottesdienst mitzustalten. Sie braucht fundierte Grundlagen zur Liturgie und praktische Materialien, die auch für Jugendliche verständlich sind.

## Was sie sich wünscht

Verständliche Erklärungen zum Gottesdienstaufbau, die auf bewährte kirchliche Quellen verweisen. Dazu passende Beispielmaterialien und Textvorschläge, die sich für die Arbeit mit Jugendlichen eignen.

## Die intelligente Antwort

Ein öffentlicher oder passwortgeschützter Assistent mit Zugriff auf Liturgie-Grundlagen, Methodensammlungen und erprobte Materialien. Alle Hinweise werden mit konkreten Quellenangaben und weiterführenden Links versehen.



## Ein System – zwei Zugriffsarten



### Gemeinsamer Wissenskern

Ein zentraler Korpus mit strukturierten Metadaten: Titel, Geltungsbereich, Datum, Freigabestatus und Versionsnummer. Alle Dokumente werden einheitlich kategorisiert und gepflegt.



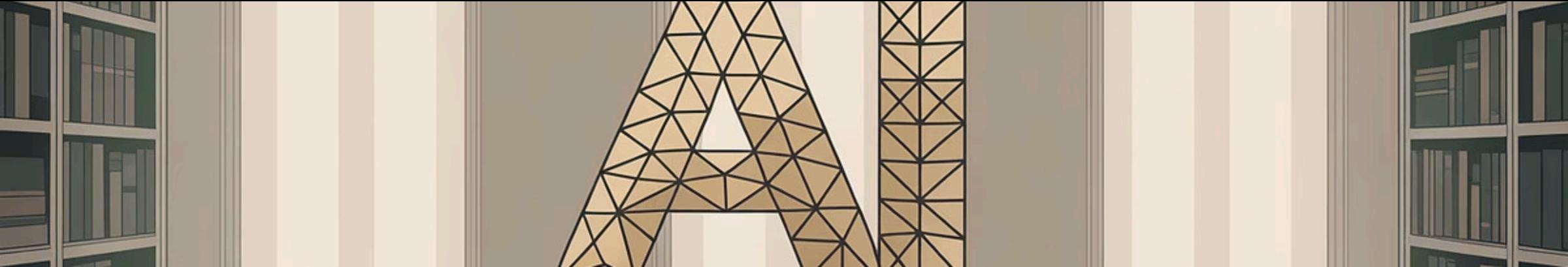
### Intelligente Zugriffsebenen

Öffentliche Website-Bots für Gemeindemitglieder wie Frau Li, interne Intranet-Assistenten für Mitarbeitende wie Herr Richter. Jede Ebene sieht nur die für sie freigegebenen Inhalte.



### Rollen & Rechte-System

Granulare Scopes definieren, wer welche Informationen sehen darf. Von öffentlichen Grundinformationen bis zu vertraulichen Verwaltungsdokumenten – jeder Nutzer erhält genau die Informationen, die für ihn bestimmt sind.



## So funktioniert RAG (einfach erklärt)

01

### Finden

Das System durchsucht alle freigegebenen Dokumente und identifiziert die relevantesten Abschnitte zur gestellten Frage. Dabei werden nur Quellen berücksichtigt, für die der Nutzer eine Berechtigung besitzt.

02

### Formulieren

Die Künstliche Intelligenz erstellt eine präzise, verständliche Antwort basierend auf den gefundenen Dokumentenabschnitten. Jede Aussage wird mit der entsprechenden Quelle verknüpft und nachprüfbar gemacht.

03

### Grenzen respektieren

Wenn keine passende Quelle gefunden wird, antwortet das System ehrlich mit „Das weiß ich nicht“ und bietet alternative Kontaktmöglichkeiten an. Keine Spekulation, sondern transparente Grenzen.

Diese dreistufige Herangehensweise gewährleistet, dass Nutzer verlässliche, nachprüfbare Informationen erhalten, ohne dass das System über sein Wissen hinaus spekuliert.

# Datenqualitäten & Korpus-Aufbau

## Dokumentenvorbereitung

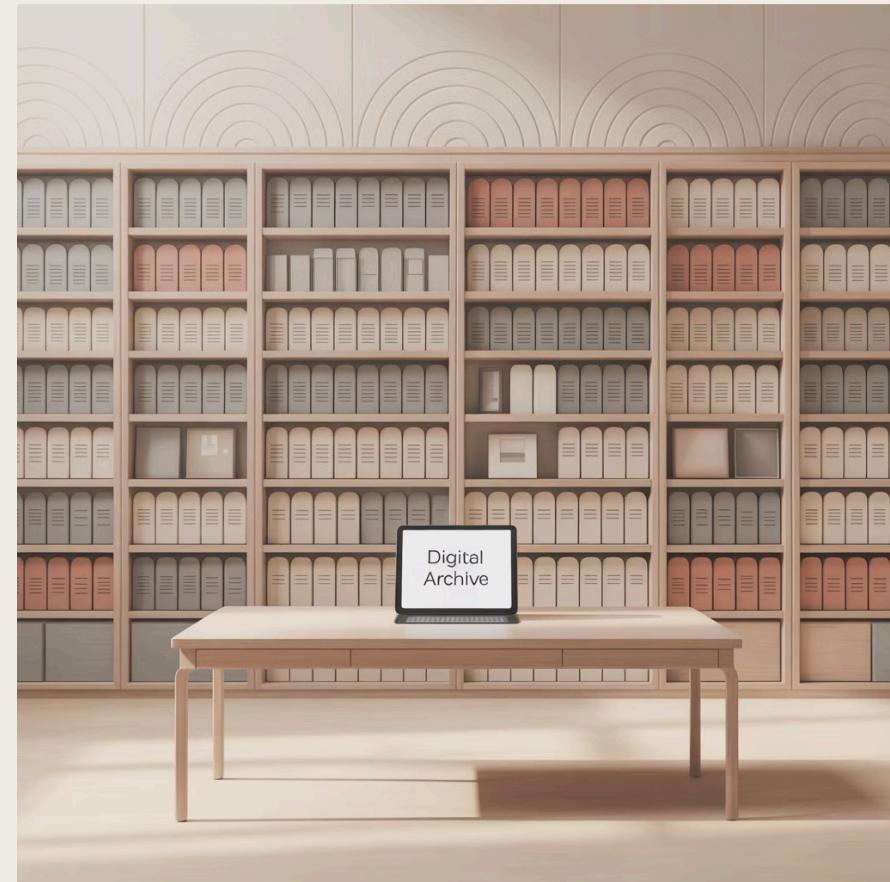
Jedes Dokument wird gründlich aufbereitet: Aktuelle Fassungen werden identifiziert, Geltungsbereich und Datum erfasst, und bei eingescannten Dokumenten wird eine hochwertige OCR-Texterkennung durchgeführt. So entsteht eine saubere, durchsuchbare Textbasis.

## Intelligente Segmentierung

Die Dokumente werden in sinnvolle Abschnitte von 800-1.200 Wörtern unterteilt – meist entlang von Paragraphen oder thematischen Einheiten. Jeder Abschnitt behält seine Überschrift als Kontext, damit die KI später präzise antworten kann.

## Strukturierte Metadaten

- Freigabestatus (öffentlich/intern)
- Versionsnummer und Änderungsdatum
- Verantwortliche Stelle oder Autor
- Geltungsbereich und Zielgruppe
- Thematische Kategorien und Schlagwörter



Dieser systematische Aufbau ermöglicht es dem RAG-System, nicht nur relevante Inhalte zu finden, sondern auch deren Aktualität und Gültigkeit zu bewerten.

# Qualität & Sicherheit

66  
99

## Pflicht-Zitate

Jede Antwort des Systems verweist auf konkrete Abschnitte der Quelldokumente. Nutzer können die Aussagen direkt überprüfen und bei Bedarf das vollständige Originaldokument einsehen.



## „Weiß ich nicht“-Schwelle

Das System hält sich an klare Grenzen: Wenn die Vertrauensschwelle für eine Antwort nicht erreicht wird, gibt es ehrlich zu, nichts Passendes gefunden zu haben – statt zu spekulieren oder zu halluzinieren.



## Deflektionsregeln

Sensible Bereiche wie Seelsorge oder Personendaten werden automatisch erkannt. In diesen Fällen verweist das System an die zuständigen menschlichen Ansprechpartner weiter.

# Drei Szenarien live

1

## Frau Li fragt nach dem Pfarramt

Eingabe ihrer Adresse führt direkt zum zuständigen Pfarramt mit aktuellen Kontaktdaten, Öffnungszeiten und einem direkten Link zum Download der Patenbescheinigung. Quelle: Gemeindeverzeichnis (Stand: Oktober 2024).

2

## Herr Richter erkundet die Struktur

Seine Frage zur Akademiestruktur wird mit Abschnitten aus dem aktuellen Organigramm-Dokument beantwortet, inklusive Stellenbeschreibungen und Stand-Datum. Die Antwort verweist auf die offizielle Organisationssatzung.

3

## Frau Keller plant Gottesdienste

Ihre Frage zum Gottesdienst-Aufbau erhält einen strukturierten Überblick basierend auf der Agende, ergänzt durch Links zu jugendgerechten Materialien aus der Konfi-Arbeit-Sammlung.

Jedes Szenario demonstriert, wie das RAG-System präzise, quellenbasierte Antworten liefert und dabei die unterschiedlichen Zugriffsbereiche respektiert.

# PROBLEM SOLVED



# Warum ist das wichtig?

## 1 Entlastung der Fachstellen

Weniger Routine-Rückfragen an Pfarrämter und Fachstellen bedeutet mehr Zeit für die eigentliche seelsorgliche und theologische Arbeit. Standard-Auskünfte übernimmt das intelligente System.

## 2 Konsistente Informationen

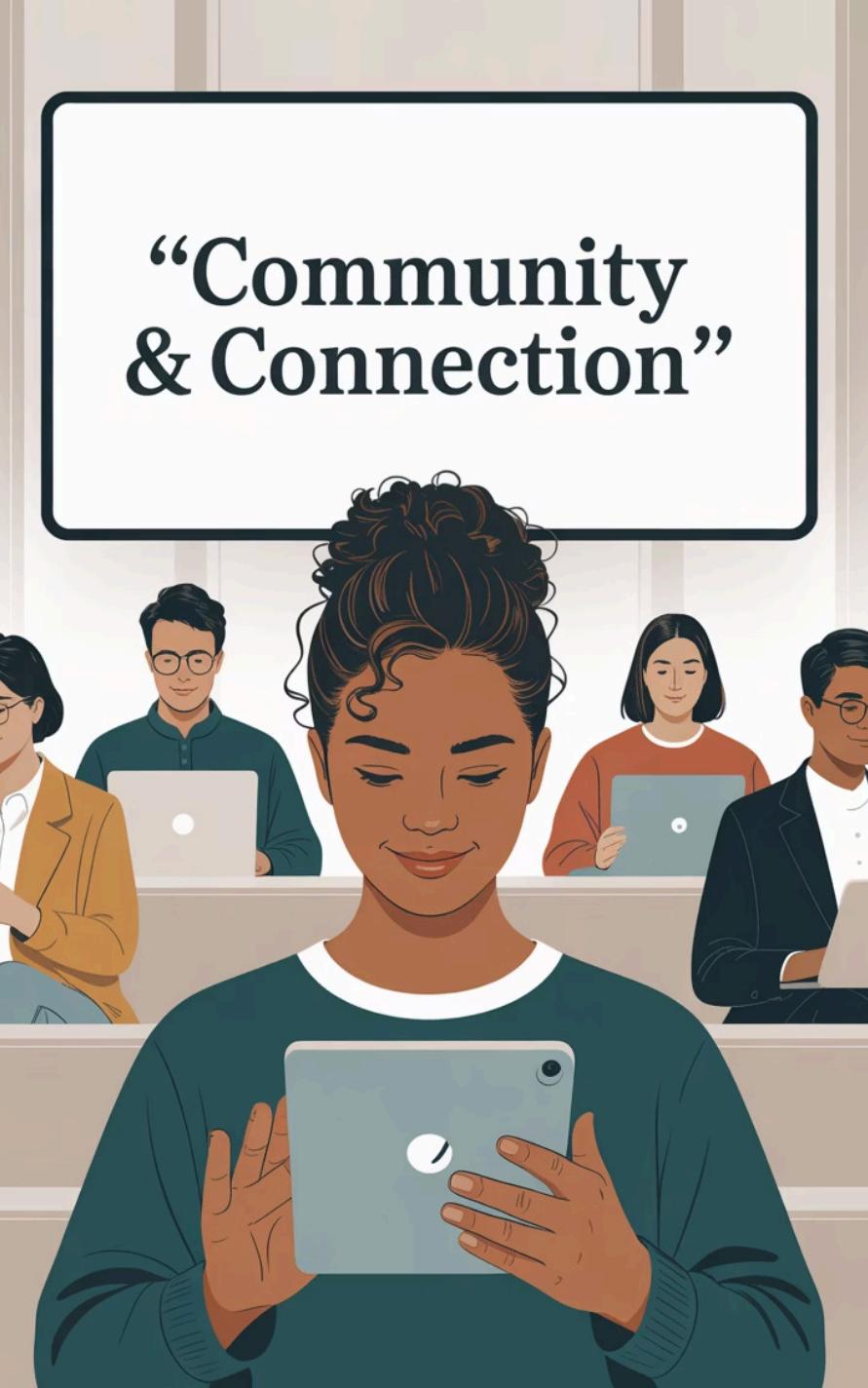
Gleiche, quellenbasierte Antworten statt unterschiedlicher Aussagen je nach Ansprechpartner. Jede Auskunft basiert auf den gleichen, aktuellen Dokumenten mit nachvollziehbaren Quellen.

## 3 Sofortige Verfügbarkeit

Antworten in Sekunden statt Wartezeiten von Tagen. Besonders wertvoll für neue Mitarbeitende wie Herr Richter, die sich schnell orientieren müssen.

## 4 Bürgerfreundlicher Service

24/7-Verfügbarkeit für Fälle wie Frau Li und Frau Keller. Kirchliche Information wird zugänglicher und serviceorientierter, ohne zusätzliche Personalressourcen zu binden.





# Risiken & Gegenmittel

## Veraltete Dokumente

**Risiko:** Uneinheitliche oder veraltete Informationen führen zu falschen Auskünften.

**Gegenmittel:** Versionspflicht, klare Verantwortlichkeiten und automatische De-Publikation veralteter Inhalte.

## KI-Halluzinationen

**Risiko:** Die KI erfindet Antworten, die plausibel klingen, aber falsch sind.

**Gegenmittel:** Strikte Zitatpflicht und hohe „Weiß ich nicht“-Schwelle verhindern Spekulationen.

## Datenschutzverstöße

**Risiko:** Unbefugte erhalten Zugang zu vertraulichen Informationen.

**Gegenmittel:** Granulare Scopes, keine Personendaten im Chat, anonymisierte Logs.

## Betriebsaufwand

**Risiko:** Der Pflegeaufwand wird unterschätzt und das System verliert an Qualität.

**Gegenmittel:** Feste Governance-Strukturen, regelmäßige Pflegezyklen und Nutzer-Feedback-Systeme.

Durch proaktive Maßnahmen und klare Prozesse lassen sich die Risiken minimieren, während die Vorteile des Systems voll ausgeschöpft werden können.