

KI kann zur Humanisierung der Arbeitswelt beitragen

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ Chancen und Risiken im Zeitalter der Transformation

Die Potenziale Künstlicher Intelligenz (KI) zu nutzen und mögliche negative Entwicklungspfade frühzeitig zu erkennen, setzt ein grundlegendes Verständnis dieser Schlüsseltechnologie voraus. Vor allem die Politik muss ihre Handlungsfähigkeit zeigen, damit KI partizipativ gestaltet werden kann und im Sinne einer Mensch-Maschine-Kooperation zur Verbesserung der Arbeitsqualität beiträgt.

Von Oliver Müller, Tobias Szygula und Frederik Moser

Den Begriff Künstliche Intelligenz (KI) mit wenigen Worten zu beschreiben, ist nicht einfach. Zum einen ist KI mittlerweile weitaus mehr als bloß ein Teilgebiet der Informatik, das sich mit intelligentem Verhalten von Systemen befasst. Zum anderen sind die Einsatzbereiche von KI sehr vielfältig – es gibt keine „Standard-KI“. Was ist überhaupt „Intelligenz“? All dies macht eine eindeutige Definition schwierig. Doch KI ist sowohl im privaten als auch im beruflichen Umfeld bereits mitten unter uns. Um zu verstehen, was KI ist, lohnt sich ein genauerer Blick unter die Haube intelligenter Systeme.

Auch sollte man sich etwas mit dem Sprachgebrauch in der Informatik vertraut machen – Programmierkenntnisse benötigt man zum Verständnis allerdings keine.

Zunächst einmal ist festzuhalten, dass KI auf selbstlernenden (Computer-)Algorithmen aufbaut, welche von Menschen erschaffen und trainiert wurden. Einen Algorithmus kann man sich als eine Folge von Handlungsanweisungen vorstellen, mit denen ein Problem Schritt für Schritt gelöst wird. Das Besondere an KI ist: Dieser Algorithmus ist nicht starr, er unterliegt stetigen Veränderungen, und zwar durch die KI selbst.

Künstliche Intelligenz lernt dazu

Da er zunächst durch Expertinnen und Experten anhand vieler Daten trainiert werden muss und nicht direkt einsetzbar ist, spricht man von „schwacher KI“. Durch das Trainieren kann sich die KI an ihren Einsatzbereich selbst optimal anpassen. Sie ist in der Lage, aus dem Gelernten eigenständig neue Regeln abzuleiten und dem ursprünglichen Algorithmus hinzuzufügen. Die damit

einhergehende Selbstveränderung des Algorithmus ist es, was KI ausmacht: Sie lernt dazu. Nicht immer führt das Erlernte jedoch zu verwertbaren und für den Menschen sinnvoll erscheinenden Ergebnissen. Das Verhalten von KI erscheint deshalb häufig als intransparent oder schwer zu verstehen. Ihre Stärke jedoch ist, dass sie – auch aufgrund von mittlerweile zur Verfügung stehender großer Rechenkapazitäten – Muster in großen Datenmengen wesentlich besser erkennen kann als der Mensch. Diese Stärke und die nicht immer transparenten Veränderungen bereiten jedoch vielen Menschen Unbehagen. Dabei ist ebenfalls festzuhalten, dass KI weder emotional handelt noch selbstdenkend ist. KI funktioniert nur so gut wie die Qualität der Daten ist, auf deren Basis sie trainiert wurde. Eine schlecht oder falsch trainierte KI wird mit Sicherheit auch schlechte Entscheidungen treffen beziehungsweise schlechte Lösungen präsentieren.

Trotz dieser Herausforderungen spielt KI heute schon in vielerlei Bereichen eine große Rolle und hat unbemerkt einen festen Platz in unserem Alltag gefunden. Sogenannte Sprachassistenten wie Siri, Alexa, Cortana und Co. kennt jeder und sie werden von vielen regelmäßig genutzt. Sie setzen auf KI, um die menschliche Sprache zu analysieren und so immer präzisere Antworten geben zu können oder Befehle der Nutzer auszuführen. Für viele ist es heute schon zur Normalität geworden, den Wecker per Sprachbefehl auf dem Smartphone zu stellen oder die Fußballergebnisse des Lieblingsvereins angezeigt zu bekommen. Auch die Buchung von Flügen und Hotels per Zuruf ist heute schon möglich. Im privaten Bereich gibt es viele weitere Anwendungen, die durch KI versuchen, uns das Leben zu erleichtern.

■
■
Im November fand der AK-Transformationsdialog zum Thema KI statt. Die Transformationsdialoge setzen sich mit der Frage auseinander, wie das Saarland die Herausforderungen der Transformation bewältigen kann. Infos: www.arbeitskammer.de/aktuelles/aktionen-und-kooperationen/transformati-onsdialoge-20202021/



Foto: Adobe Stock/Kaspars Grinvaldis

Sprachassistenten werden bereits in vielen privaten Haushalten genutzt.

KI hat aber nicht nur im privaten Bereich Einzug gehalten. So sehen viele Verwaltungen große Potenziale in KI, um ihre Prozesse effizienter zu gestalten. Gerade in solch teilhaberelevanten Bereichen sollte jedoch genauer hingeschaut werden, wenn (teil-)automatisierte Entscheidungen über eine Vielzahl von Bürgerinnen und Bürgern getroffen werden, die das Leben stark beeinflussen können. Auch viele Unternehmen setzen bereits auf KI, um zum Beispiel in der Produktion Betriebszustände zu verbessern oder Fehler und Störungen vorherzusagen. Besonders in Personalabteilungen von Unternehmen und Dienststellen werden viele Software-Lösungen, die auf KI basieren, eingesetzt.

So gibt es ein Software-Projekt von Siemens, das zusammen mit IBM entwickelt wurde. Es heißt „CARL“ (Cognitive Advisor for Interactive User Relationship and Content Learning) und wird als virtueller Personalsachbearbeiter eingesetzt. Mit CARL sollen Mitarbeiter chatten und somit alle für ihre Fragen und Bedürfnisse relevanten und zugänglichen Inhalte finden können: Von der Krankmeldung über die Urlaubs- und Reiseplanung bis zu Weiter- und Fortbildungsmaßnahmen. So wie CARL existieren bereits viele weitere Chatbot-Lösungen, die in Unternehmen, gerade im HR-Bereich, erfolgreich eingesetzt werden. Einige Banken und Versicherungen setzen beispielsweise auf Chatbots, die Telefonate mit Kunden führen und daraus auch Verhaltensmuster ableiten können. Interessant hierbei ist, dass die KI immer weiter „lernt“ und dadurch auch Rückschlüsse aus der Stimmung und der Wortwahl der Anrufer ziehen kann, wie zum Beispiel, ob für die betreffenden Unternehmen eine Kündigung des Kunden droht.

In der politischen Diskussion wird das Thema KI mittlerweile mit sehr hoher Priorität behandelt. So hat die vom Bundestag eingesetzte Enquêtekommission KI jüngst einen 800-seitigen Abschlussbericht vorgelegt, der die Chancen und Risiken des KI-Einsatzes in all ihrer Breite durchleuchtet. In vielen politischen



Papieren wird zwar bereits betont, wie wichtig ein menschenzentriertes Design im Umgang mit KI ist. Damit sich dies aber auch in die Praxis übersetzt, braucht es mehr politischen Mut und Gestaltungswillen, statt reiner Lippenbekenntnisse. Denn mit Hilfe von KI können nicht nur die ökonomische Wertschöpfung erhöht und Prozesse effizienter gestaltet werden. Als digitale Schlüsseltechnologie kann sie auch maßgeblich zu einer Humanisierung der Arbeitswelt beitragen.

Entwickler müssen mehr Transparenz bereitstellen

Gerade Arbeitnehmende verbinden mit dem tiefgreifenden Veränderungspotenzial von KI jedoch noch viele Ängste und Sorgen, die politisch aufgegriffen werden müssen. Um die Chancen aus Sicht der Arbeitnehmenden zu maximieren und gleichzeitig mögliche Risiken zu minimieren, müssen Mitbestimmungsstrukturen vehement gefördert und die Verantwortung der Unternehmen, in die Kompe-

tenzen ihrer Beschäftigten zu investieren, stärker in den Blick genommen werden. Grundmaxime eines menschenzentrierten Einsatzes von KI-Technik muss vor allen Dingen die Wahrung der Persönlichkeitsrechte sein. Insbesondere dem Schutz personenbezogener Daten ist oberste Priorität zuzuordnen. Eine vertrauensvolle Mensch-Maschine-Kooperation muss darüber hinaus die Nachvollziehbarkeit und Verständlichkeit des Verhaltens von KI-Systemen mit einschließen. Hersteller und Entwickler müssen daher stärker in die Pflicht genommen werden, um ausreichend Transparenz über die Funktionsweise ihrer KI-Systeme bereitzustellen. Nur wenn Autonomie beziehungsweise Selbstbestimmung und das Vertrauen der Arbeitnehmenden in KI-Systeme gewahrt ist, kann KI im Sinne einer Mensch-Maschine-Kooperation ihre wahren Potenziale entfalten.

Dr. Oliver Müller und Tobias Szygula sind BEST-Berater, Frederik Moser ist AK-Referent für Unternehmenspolitik und Betriebswirtschaft.

KI im Sinne einer Mensch-Maschine-Kooperation kann nur ihre wahren Potenziale entfalten, wenn das Vertrauen von Beschäftigten in KI-Systeme gewahrt ist.

AK-STANDPUNKTE ZUM TITELTHEMA

Nur so kann KI ihre wahren Potenziale entfalten:

- ▶ Um die Chancen von KI aus Sicht der Beschäftigten zu maximieren, müssen Mitbestimmungsstrukturen vehement gefördert werden.
- ▶ Richtlinie für den Einsatz von menschenzentrierter KI-Technik muss die Wahrung der Persönlichkeitsrechte sein.
- ▶ Das Verhalten von KI-Systemen muss für den Menschen nachvollziehbar und verständlich sein.