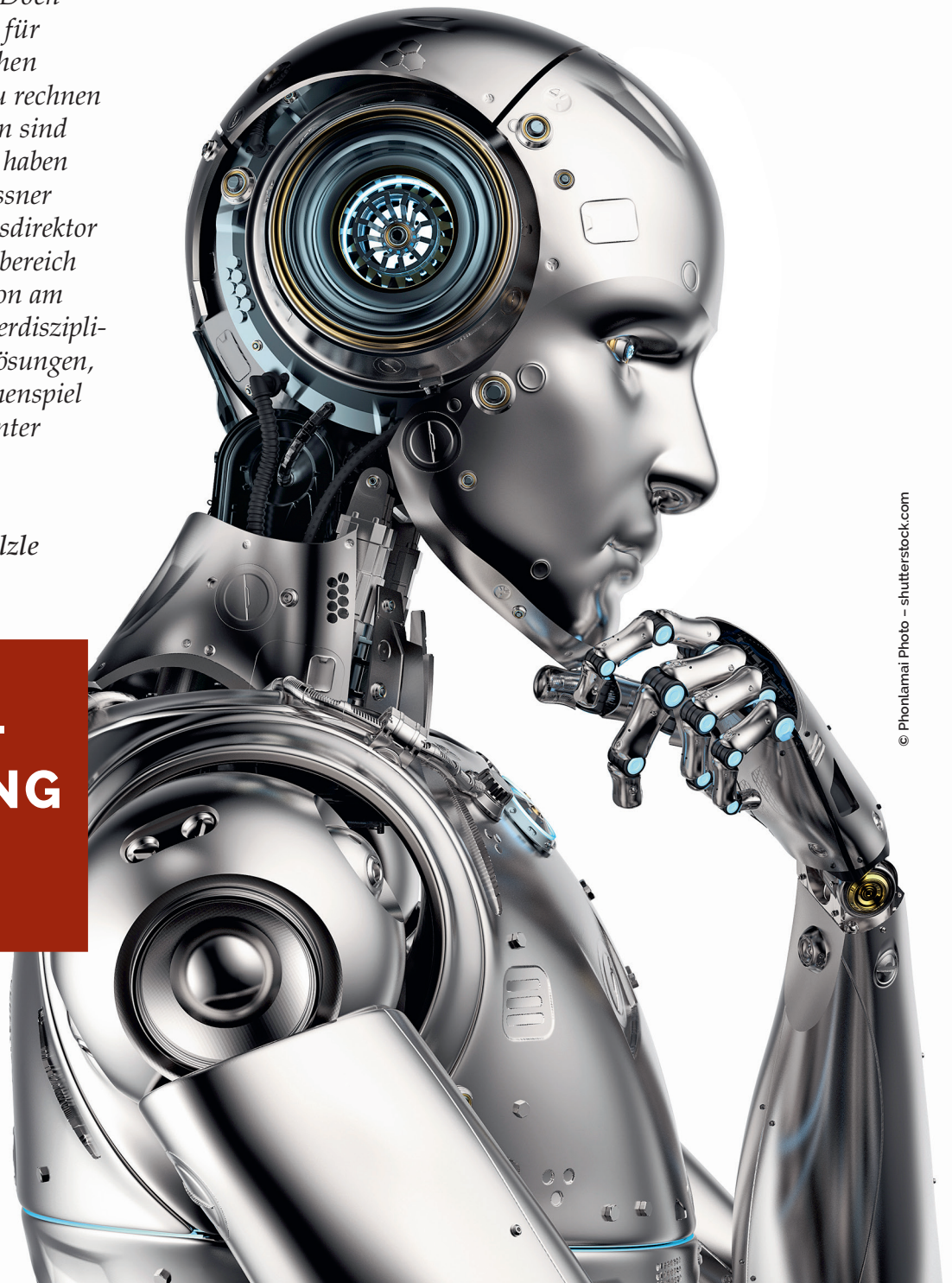


# KI im Arbeitsalltag: unterstützt, beschleunigt, verbessert und automatisiert

*Eines ist klar: Die Arbeitswelt der Zukunft wird von Künstlicher Intelligenz geprägt sein. Doch was bedeutet das konkret für Unternehmen? Mit welchen Vor- und Nachteilen ist zu rechnen und welche Entwicklungen sind künftig zu erwarten? Wir haben mit Dr.-Ing. Matthias Peissner gesprochen. Er ist Institutsdirektor und leitet den Forschungsbereich Mensch-Technik Interaktion am Fraunhofer IAQ. Seine interdisziplinären Teams arbeiten an Lösungen, die ein effizientes Zusammenspiel von Mensch und intelligenter Technik ermöglichen.*

*Fragen von Franziska Stölzle*

**DIENST-  
LEISTUNG**





## **Künstliche Intelligenz (KI) hat durch die Veröffentlichung von ChatGPT wieder an Aufmerksamkeit gewonnen. Was ist denn eigentlich so besonders an KI?**

Der Grund für die Wucht der neuen KI-Welle ist das maschinelle Lernen, das heute vor allem durch die Verfügbarkeit großer Datenmengen und leistungsfähiger Computer möglich ist. Bei früheren KI-Systemen wurde die „Intelligenz“ durch Regeln bis ins Detail programmiert. Das war sehr aufwändig, immer auf spezielle Aufgaben beschränkt und erforderte umfangreiches Expertenwissen. Beim maschinellen Lernen „holt“ sich das System die Intelligenz direkt aus den Daten. ChatGPT zum Beispiel basiert auf einem großen Sprachmodell, das aus vielen Texten eine Struktur erstellt hat, die sprachliche Begriffe bezüglich ihrer Ähnlichkeit und Verwandtschaft ordnet und für eine beliebige Wortfolge eine wahrscheinliche Fortsetzung erzeugen kann. So kann ChatGPT auch auf Anfragen antworten, die vorher nicht ausdrücklich in das System einprogrammiert wurden.

### **Wie macht sich KI im Alltag bemerkbar?**

Wir nutzen KI jeden Tag. Wenn wir mit dem Handy fotografieren, einen Text übersetzen oder individuelle Empfehlungen zu Nachrichten, Musik oder Filmen bekommen. Gerade in Kultur und Unterhaltung tut sich sehr viel, weil wir inzwischen eine „generative KI“ haben, die neben Texten auch andere Inhalte wie Bilder und Musik erzeugen kann

### **Welche Chancen bietet KI für Unternehmen?**

Die Chancen sind vielseitig. In fast jedem Unternehmensbereich kann KI unterstützen, beschleunigen, verbessern und automatisieren. Vorhersagen zur Nachfrage oder zu Verfügbarkeit und Kosten von



**Dr.-Ing. Matthias Peissner gibt zu bedenken, dass KI selbst keine Verantwortung übernehmen kann. Verantwortlich sind immer die Menschen, die KI einsetzen.**

Rohstoffen und Energie können helfen, Lagerhaltung, Produktion und Personalplanung optimal abzustimmen. Im Kundenservice können Anfragen zur richtigen Ansprechperson geleitet oder komplett durch die KI beantwortet werden. Aber nicht nur bei der Kosteneinsparung kann KI helfen. Intelligent personalisierte Angebote können Alleinstellungsmerkmale schaffen. Wertvolles Wissen im Unternehmen kann besser gesichert und verteilt werden. Und selbst bei der Innovation und der Entwicklung komplett neuer Produkte kann KI als Inspirationsquelle oder zur Überprüfung von Ideen eingesetzt werden.

### **Angenommen ich lasse eine E-Mail von KI schreiben und verschicken. Ist diese für den Empfänger rechtlich bindend? Wer ist verantwortlich für das Handeln /die Echtheit der KI?**

Das ist eine sehr wichtige Frage, weil sie verdeutlicht, dass KI selbst keine Verantwortung übernehmen kann. Verantwortlich sind immer die Menschen, die KI einsetzen. Das gilt für das E-Mail-Beispiel genauso wie für Inhalte, die ich mit KI-Unterstützung erstelle und dann veröffentliche. KI ist ein Werkzeug. Die Autorenschaft muss jedoch immer ein Mensch verantworten. Wenn wir nicht wollen, dass uns die Entwicklung rund um KI völlig entgleitet, müssen wir konsequent darauf pochen, dass immer ein

Mensch oder eine Rechtsperson wie z. B. ein Unternehmen oder ein Staat verantwortlich gemacht werden kann.

### **Wo sehen Sie Nachteile oder Risiken bei der geschäftlichen Nutzung von KI?**

Viele Arbeitstätigkeiten können durch KI unterstützt oder automatisiert werden. Gesamtwirtschaftlich ist das gut, weil wir anders den Fachkräftemangel und den demografischen Wandel kaum bewältigen könnten. Auf der individuellen Ebene der arbeitenden Menschen sehe ich aber große Herausforderungen, denn nicht alle sind gleich gut darauf vorbereitet, neue Kompetenzen oder gar einen neuen Beruf zu erlernen. Deswegen müssen Unternehmen und auch die Politik dafür sorgen, dass die anstehenden Veränderungen nicht als existenzielle Bedrohung erlebt werden, sondern dass jeder einzelne Mensch in ihnen eine persönliche Chance für eine positive Entwicklung sehen kann.

### **Gibt es Berufsfelder in denen KI keine Hilfe/Unterstützung sein kann?**

Klar, zumindest gibt es Berufsfelder, in denen nur wenige Aktivitäten durch KI unterstützt werden können. Beispiele sind Berufe mit viel menschlichem Kontakt wie Friseur, Visagistin, Pflege, Physiotherapie und auch Handwerksberufe.

### **Welche weiteren Entwicklungen sind in nächster Zeit zu erwarten?**

Eine der wichtigsten Entwicklungen wird die Regulierung von KI sein. Die Technologien sind so mächtig, dass neben den positiven Effekten auch großer Schaden angerichtet werden kann. Deepfake und Betrug sind nur die Spitze des Eisbergs. Auch bei Urheberrechten und fairen Arbeitsbedingungen gibt es Bedarf für klare Regeln, damit nicht alles, was möglich ist, auch umgesetzt wird und damit wir Menschenrechte und unsere demokratischen Werte schützen können.