



Dorothea Baur sprach vor den anwesenden Gästen über den Einfluss der künstlichen Intelligenz und erläuterte dabei auch die künftige optimale Rollenverteilung zwischen Mensch und Maschine.

Bilder: Tatjana Schnalzger



Maifeier steht im Zeichen von künstlicher Intelligenz

Die Veranstaltung des LANV beleuchtet die Auswirkungen auf die Arbeitswelt.

Tobias Soraperra

Am Vorabend des Tags der Arbeit lud der Liechtensteiner ArbeitnehmerInnenverband (LANV) zur traditionellen Maifeier ein. In der liechtensteinischen Musikschule in Triesen drehte sich dieses Jahr alles um künstliche Intelligenz (KI) und ihre Auswirkungen auf die Arbeitswelt. Bei der Veranstaltung, wo unter anderem Erbprinz Alois und Regierungsrat Hubert Büchel anwesend waren, wurden Chancen und Risiken der neuen Technologie beleuchtet und das zukünftige Verhältnis zwischen Mensch und Maschine thematisiert.

Als Hauptreferentin sprach KI-Expertin Dorothea Baur über das Thema. «Ich nehme Sie heute mit auf eine Reise und zeige, wie KI Ihnen im Arbeitsleben begegnen kann», so Baur in ihrer Einleitung.

KI ist Unterstützung, aber kein Ersatz für den Menschen

Schon beim Bewerbungsprozess spielt KI eine Rolle. In grossen Unternehmen sichtet oft eine Software die Unterlagen, wie Baur erklärte. «Personalabteilungen sind überlastet und wollen sich nicht durch Berge von Lebensläufen wühlen und setzen stattdessen KI ein.» Gerade vor dem Hintergrund, dass viele Firmen mittlerweile händelnd nach Personal suchen, ist der Einsatz von KI inzwischen unentbehrlich. «Der Fachkräftemangel ist real und

spürbar», so Baur. Doch Baur wies auch auf die Grenzen der KI hin. Die Vorstellung, dass Maschinen den Menschen vollständig ersetzen, sei übertrieben. «Die Prophezeiung, dass KI ganze Jobprofile abdecken wird, hören wir bereits seit Längerem.» Prognosen zum technologischen Fortschritt seien bislang jedoch nie in selbigem Ausmass und der gleichen Geschwindigkeit eingetroffen. «Elon Musk behauptete schon 2015, dass es ab 2017 nur noch selbstfahrende Autos geben wird», so Baur. Ihre Schlussfolgerung: «Es scheint doch irgendetwas an uns Menschen zu geben, das uns unersetzlich macht.»

Gerade wenn es darum geht, komplexe Zusammen-

«Arbeiten Sie mit KI, aber behalten Sie die Oberhand. Sie kennen Ihren Job und setzen die Ziele, nicht die Maschine.»



Dorothea Baur
KI-Expertin

hänge wie das menschliche Verhalten zu analysieren, ist menschliche Urteilskraft der Technologie überlegen. Als Beispiel erwähnte Baur unter anderem die Kundenanalyse im Callcenter. «Die KI analysiert nicht die Vertrauenswürdigkeit der Person, sondern sie beurteilt die Vertrauenswürdigkeit, indem sie die Person am Telefon mit Menschen mit ähnlichen Eigenschaften vergleicht.» Die KI kenne weder Vision noch Kontext. «Angenommen, ich rufe im Kundenservice an und während des Gesprächs mit dem Angestellten schütete ich versehentlich meine Kaffeetasse über den Computer» – für die KI könnte das ein Zeichen von Frustration sein, das den Kundenzufriedenheits-Score des Mitarbeiters negativ beeinflusst. «Wie aber will die KI wissen, ob ich wirklich frustriert und unzufrieden mit dem Agenten bin», fragte Baur rhetorisch und beantwortete die Frage sogleich selbst: «Sie kann es nicht wissen.»

Zusammenarbeit mit klarer Rollenverteilung

Baur plädierte für eine Zusammenarbeit von Mensch und Maschine, bei der die Rollen klar verteilt bleiben. «Der Mensch denkt und entscheidet und die Maschine unterstützt ihn.» Problematisch werde es, wenn die Maschine das Kommando übernehme.

In den Lagerhäusern von Amazon sei dies bereits Realität, wie Baur weiter ausführte.

Dort steuern Roboter zunehmend das Arbeitstempo, um das Wachstum des Unternehmens zu bewältigen. Doch der zunehmende Einsatz führe auch zu negativen Folgen. Nicht der Mensch, sondern die Maschine diktierte plötzlich das Arbeitstempo. «Untersuchungen zeigen, dass in solchen Lagerhäusern Erschöpfung und Verletzungen der Mitarbeitenden häufiger sind als in traditionellen Lagern, wo der Mensch das Tempo vorgibt», so Baur.

Auch Pflegeroboter benötigen Pflege

Auch am Beispiel von in Japan eingesetzten Pflegerobotern zeigt sich, dass der Einsatz von Technologien auch mit einem Mehraufwand für den Menschen verbunden sein kann. «Es hat sich gezeigt, dass diese Roboter selbst sehr pflegebedürftig sind», so Baur. Durch Wartung, Reinigung etc. sei der «Pflegebefehl» in den Heimen letztlich sogar gestiegen.

Beispiel, die zeigen, dass die menschliche Arbeitskraft auch in Zukunft weiterhin gefragt sein wird. Baur plädierte deshalb auch aus Sicht der Arbeitnehmer für einen gesunden Optimismus mit Blick auf die Zukunft und richtete einen Appell an die anwesende Arbeitnehmerschaft. «Arbeiten Sie mit KI, aber behalten Sie die Oberhand. Sie kennen Ihren Job und setzen die Ziele, nicht die Maschine.»