

Künstliche Intelligenz & Mensch im Teamwork

Wirtschafts- und Forschungs-Landesrat Markus Achleitner:

„Forschungsprojekt AI@Work soll die Akzeptanz der täglichen Nutzung von KI-Systemen erhöhen“

Nicht nur der Mensch hat seine Schwächen, auch die Maschine ist nicht fehlerfrei. Das bringt für die Akzeptanz von Künstlicher Intelligenz im Arbeitsalltag zusätzliche Herausforderungen. ***„Das Sondierungsprojekt AI@Work erforscht die Akzeptanz von Artificial Intelligence am Arbeitsplatz und hat zum Ziel, dass Mensch und Maschine künftig als echtes Team zusammenarbeiten“***, betont Wirtschafts- und Forschungs-Landesrat Markus Achleitner. Dieses Thema ist auch ein bedeutender Schwerpunkt im neuen strategischen Wirtschafts- und Forschungsprogramm #upperVISION2030. Die Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft FFG fördert das Projekt mit fast 200.000 Euro.

Projektkoordinator ist die Software Competence Center Hagenberg GmbH. Forschungsleiter Priv.-Doz. Dr. Bernhard A. Moser erklärt die Vision des Projekts: *„Wir forschen an der Zukunftsvision, dass KI-Systeme und Menschen in der Arbeitswelt kooperativ zusammenarbeiten. Da Menschen und KI-Systeme jeweils Stärken und Schwächen haben, ist Teamwork daher die bessere Lösung. So ist menschliche Flexibilität vor allem bei Vorgängen wichtig und unersetzlich, wo automatisierte Prozesse umgestellt, gewartet oder überhaupt erst zum Laufen gebracht werden müssen. KI-Systeme hingegen haben ihre Stärken bei der Verarbeitung von vielen Daten in kurzer Zeit, um Prognosen oder Optimierungsmodelle zu erstellen.“*

Vision: Hohe Akzeptanz der täglichen Nutzung von KI-Systemen

„Diese Vision verfolgen wir auch in der Wirtschafts- und Forschungspolitik bis 2030 und ist einer der Schwerpunkte im Strategischen Wirtschafts- und Forschungsprogramm #upperVISION2030“, ergänzt Wirtschafts- und Forschungs-

Landesrat Markus Achleitner. *„Bis 2030 soll die dahinterliegenden Technologien der Künstlichen Intelligenz der breiten Öffentlichkeit verständlich gemacht worden sein, was zu einer hohen Akzeptanz der täglichen Nutzung von KI-Systemen führen wird“,* so Landesrat Achleitner.

Die Forschung beschäftigt sich meist mit der Frage, wie Maschinen den Menschen unterstützen können. Aber die Frage, wie der Mensch einer Künstlichen Intelligenz (KI) beim Lernen helfen kann, kommt in der Forschungslandschaft noch zu kurz. Im Projekt Human Centered Artificial Intelligence in Digitized Working Environments (AI@Work) konzentriert sich das Projektkonsortium auf Arbeitsumgebungen, die fundiertes Fachwissen und Arbeitserfahrung von Menschen erfordern, so dass datengesteuerte KI-Systeme als unterstützende Entscheidungshilfen dienen.

Sondierung für Leitprojekt

Das FFG-unterstützte Sondierungsprojekt AI@Work zur Akzeptanz von Artificial Intelligence (AI) am Arbeitsplatz dient der Vorbereitung eines österreichweiten Leitprojekt-Antrags und wird von einem interdisziplinären Team aus AI-Expert/innen und Arbeitssoziolog/innen behandelt. Ziel ist es, einen Plan für ein nachfolgendes Leitprojekt zur Bewältigung der Akzeptanz- und Sensibilisierungsproblematik der Künstlichen Intelligenz in digitalisierten Arbeitsumgebungen zu entwickeln. Als Kerninnovation soll ein Mensch-KI-Teaming-Framework entwickelt werden, der es dem KI-System ermöglicht, sein Lernen und seine Verallgemeinerung sowie seine Erklärungsmöglichkeiten zu verbessern.

Analyse mittels Interviews und Workshops

Bisher wurden Interviews mit Mitarbeiter/innen aus unterschiedlichen Branchen wie der Automobilindustrie, der Energieversorgung oder Kunststoffverarbeitung durchgeführt. Trotz Diversität der Anwendungsbereiche von Artificial Intelligence (AI) lässt sich bereits ein gemeinsamer Nenner erkennen: AI wird in allen untersuchten Bereichen als Unterstützung eingesetzt, um Mitarbeiter/innen zu entlasten. Die AI-Programme nehmen ihnen monotone und standardisierte Tätigkeiten ab. Dadurch können sich die Mitarbeiter/innen auf komplexere Tätigkeiten konzentrieren, die sie zeitlich und kognitiv mehr fordern. Es wurden bereits drei Anwendungsszenarien für die AI@Work-Thematik identifiziert: KI im Office (Chatbots im Kundenservice), KI in

der Produktion (Fertigung und Montage) sowie bei Industrieprozessen (vorausschauende Instandhaltung/Predictive Maintenance).

Weitere Erkenntnisse

Die Mitarbeiter/innen brauchen Transparenz und wollen das Ergebnis der KI verstehen und nachvollziehen können. Außerdem wollen sie die KI als „Kollegen“ empfinden, der unterstützt, aber keine Vorgaben macht. *„Frühzeitiges Einbinden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärkt deren Motivation“*, betont Dr.ⁱⁿ Tanja Spennlingwimmer, MA, LL.M, MBA, Geschäftsführerin des Projektpartners Institut für Arbeitsforschung und Arbeitspolitik (IAA), *„oft kommt der Wunsch nach Verbesserung bzw. Digitalisierung direkt vom Kunden. Hier gilt es, dem Kunden gut zuzuhören und bereit zu sein für Veränderungen.“* Vom Kunden zur Verfügung gestellte Daten können ihm durch verbesserte Services und Dienstleistungen einen Mehrwert bringen. AI-Projekte führen letztendlich zu Effizienzsteigerung und Kundenbindung. Es braucht unbedingt Weiterbildung der Mitarbeiter/innen, damit sie lernen, die neuen Technologien anzuwenden.

Rückfragen-Kontakt:

Dominik Danner

(+43 732) 77 20-160 86, (+43 664) 600 72-160 86, dominik.danner@ooe.gv.at