

Mensch-KI-Interaktion in Organisationen: Widerstände und Akzeptanz

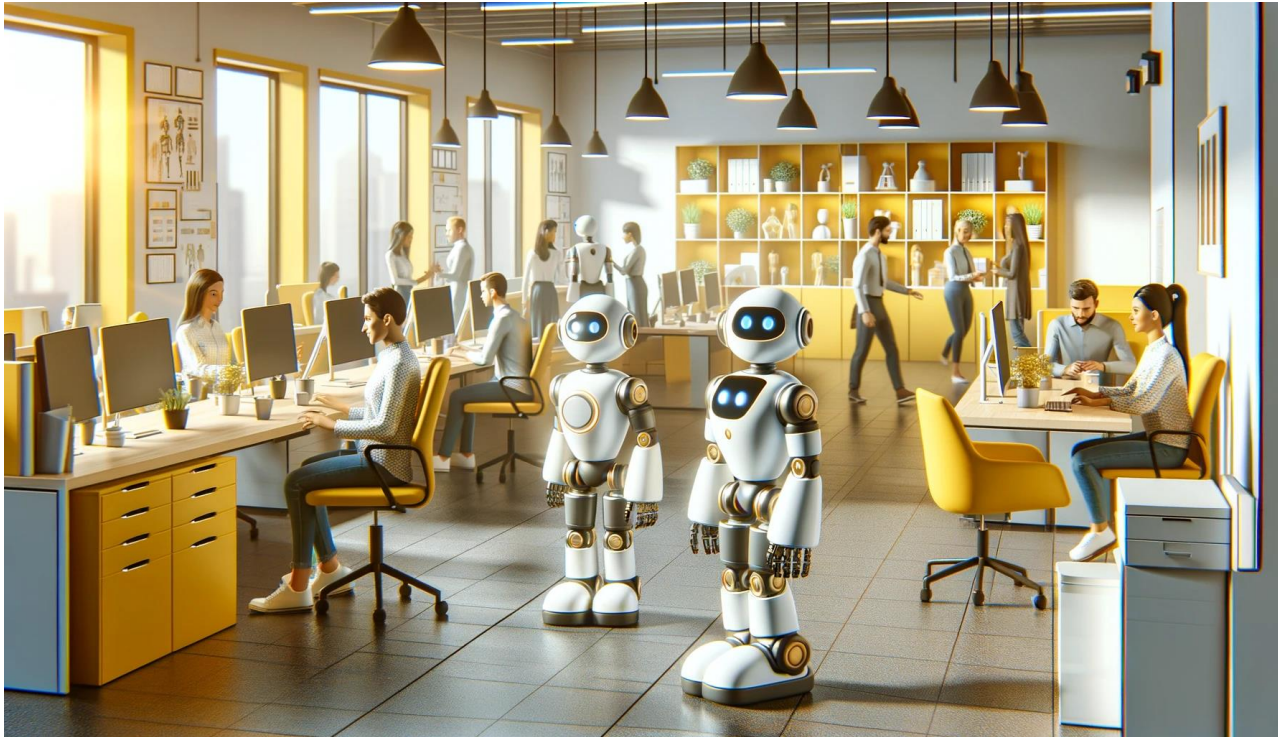


Bild mit ChatGPT generiert

Mensch-KI-Interaktion in Organisationen: Widerstände und Akzeptanz



Prof. Dr. Melanie Hasenbein

Digitaler Coach mit CHANGE FORMAT

Professorin für Wirtschaftspsychologie & Coaching an der SRH Fernhochschule – The Mobile University



Was zeigt ChatGPT zur Mensch-KI-Interaktion?



Mensch, KI & (Wirtschafts-)Psychologie (Hasenbein, 2023)

Roboter- KI
psychologie Bewusstsein

**Menschen-
zentrierte KI**

Empathiefähige KI-Systeme Emotionale Bindung zu Robotern

Künstliche Wahrnehmung von Emotionen

Agile Organisationen Netzwerkorientierte Organisationen

KI-Strategie KI-Reifegrade

KI ersetzt Arbeitstätigkeiten **Industrie 5.0** KI ergänzt Arbeitstätigkeiten

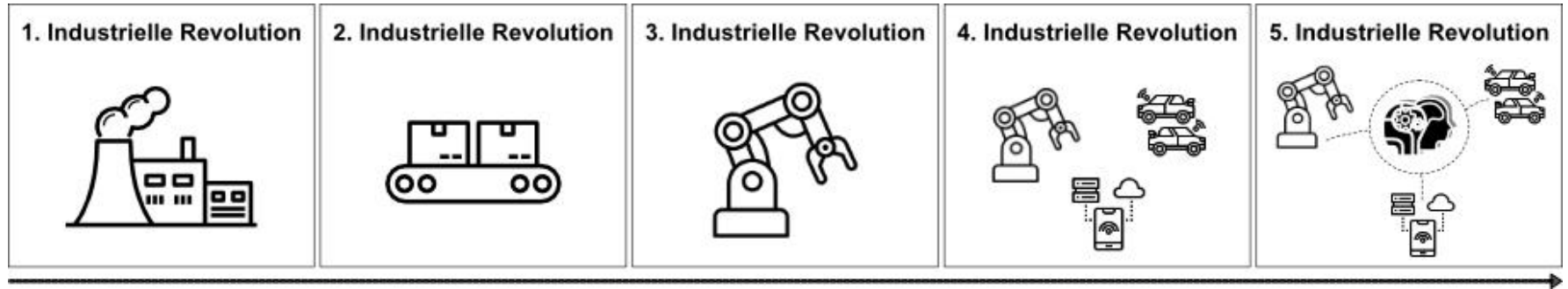
Change Enablement

Künstliche Intelligenz

- Eigenschaft eines IT-Systems, kognitive Tätigkeiten eines Menschen auszuführen; intelligente „menschenähnliche“ Verhaltensweisen zu zeigen (Bitkom, 2017).
- Er steht für die maschinelle Simulation jedes Aspekts von Lernen und anderer Fähigkeiten der menschlichen Intelligenz (Cornelius, 2019).



Industrie 5.0 rückt die Mensch-KI-Interaktion in den Fokus (Hasenbein, 2023)



Beispiele zur Mensch-KI/Roboter-Interaktion



Kaspar



Paro



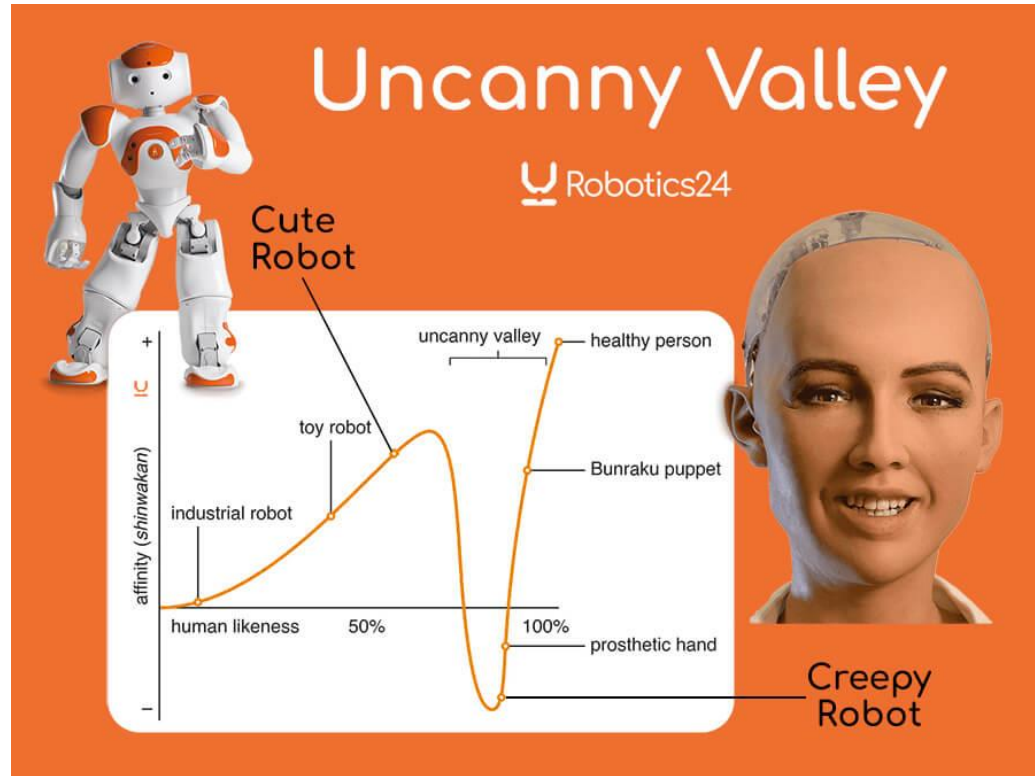
Sophia



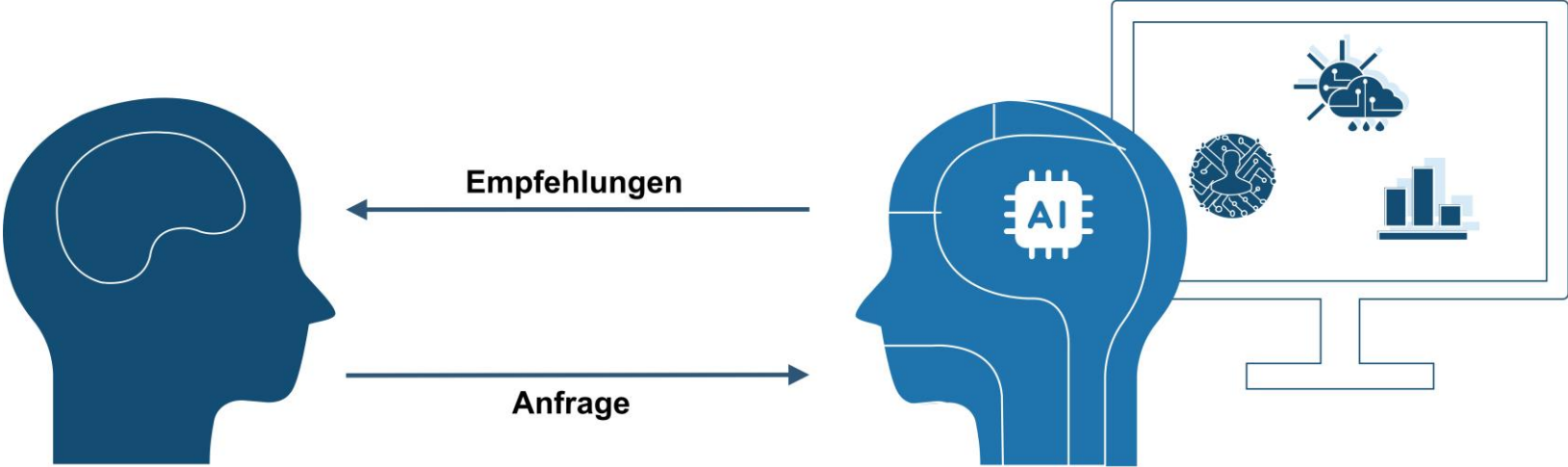
NAO und Pepper



Uncanny Valley (Mori, 1970; Mara & Leichtmann, 2021) – von Akzeptanz bis Abneigung



Mensch-KI-Interaktion (Hasenbein, 2023)



Interaktionstypen von KI nach Alan & Urbach et al. (2019)

KI als Automat



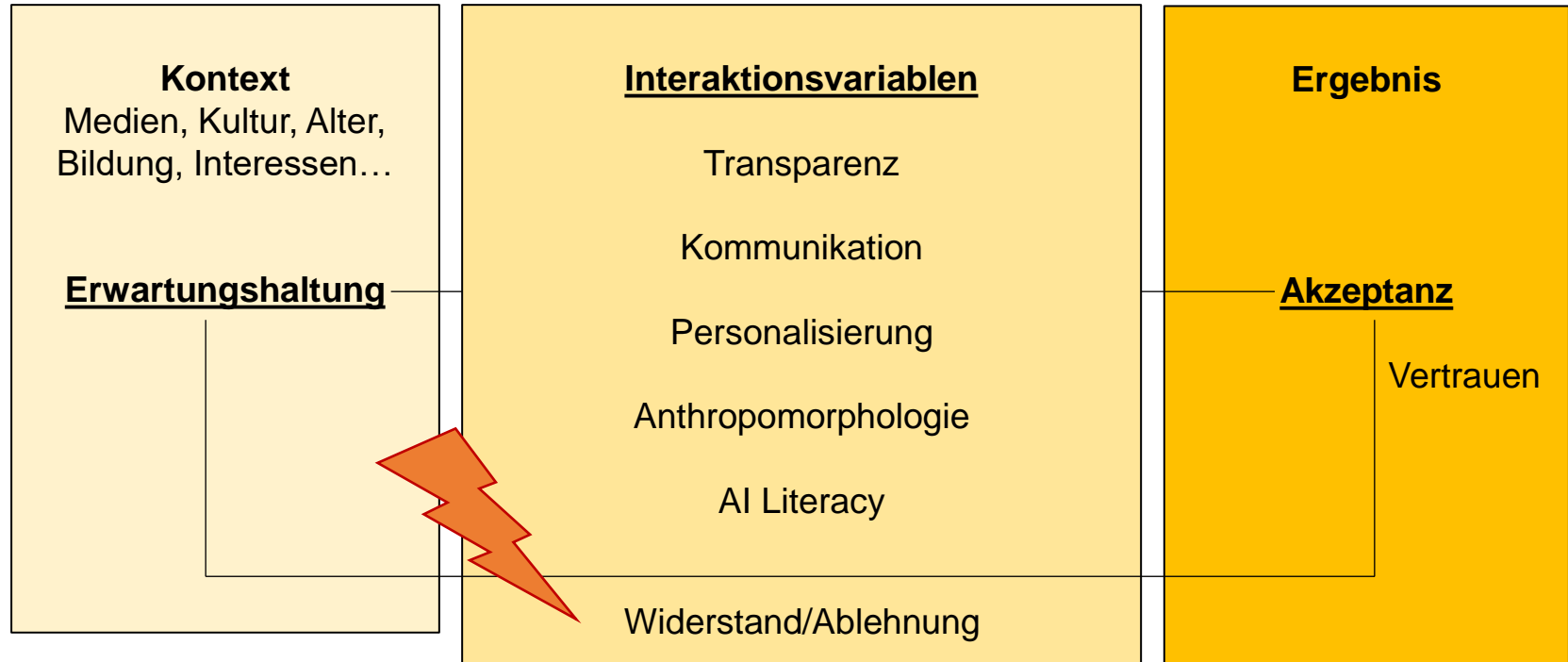
KI als Helfer



KI als Partner



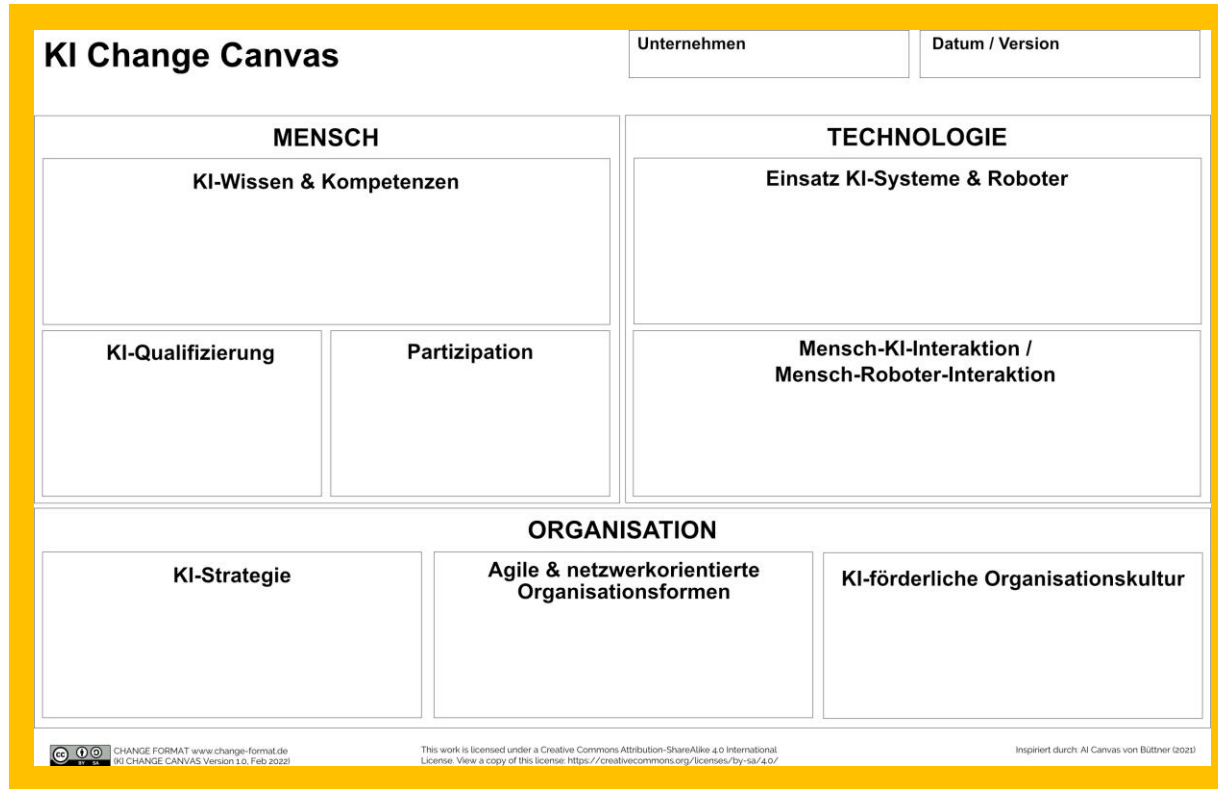
Einflussfaktoren der Mensch-KI-Interaktion modifiziert in Anlehnung an Alan & Urbach et al. (2019)



Thesen zur Entwicklung der Mensch-KI-Interaktion in Anlehnung an Alan & Urbach et al. (2019)


- Die **Interaktionstypen** von KI bewegen sich zwischen KI als Automat und KI als Partner.
 - Die **Interaktionskanäle** zwischen KI und Mensch werden vielfältiger.
 - Die **Personalisierung** der KI-Lösungen nimmt weiter zu.
 - KI wird immer mehr zu einer **User Journey**.
 - KI wird immer weniger nach einem menschlichen Vorbild gestaltet (**Anthropomorphologie**).
 - Die Interaktion zwischen Menschen und KI wird zunehmend zu einer **hybriden Intelligenz**.
 - **Ethik und Moral** werden zentrale Bestandteile der Mensch-KI-Interaktion.
-

Zusammenspiel von Menschen, Technologie und Organisation (Hasenbein, 2023)



KI Change Canvas (Hasenbein, 2023)

KI Change Canvas		Unternehmen	Datum / Version
MENSCH		TECHNOLOGIE	
KI-Wissen & Kompetenzen Welches Wissen ist für die KI-Einführung erforderlich? Welche Kompetenzen werden gebraucht?		Einsatz KI-Systeme & Roboter Welche KI-Systeme sollen zukünftig eingesetzt werden? Welche Roboter sollen zukünftig eingesetzt werden? Was zeichnet diese aus?	
KI-Qualifizierung Welche KI-Qualifizierungen sind für die Mitarbeitenden und für die Führungskräfte erforderlich? Wie und wo sollen die KI-Qualifizierungen durchgeführt werden?	Partizipation Wie können die Mitarbeitenden und die Führungskräfte angemessen in die KI-Implementierung eingebunden werden?	Mensch-KI-Interaktion / Mensch-Roboter-Interaktion Wie sehen die zukünftigen Mensch-KI-Interaktion / Mensch-Roboter-Interaktion aus? Wie sollen diese gestaltet sein? Welche ethischen Aspekte müssen berücksichtigt werden?	
ORGANISATION			
KI-Strategie Welche KI-Strategie soll verfolgt werden? Inwiefern muss die derzeitige Organisationsstrategie angepasst werden?	Agile & netzwerkorientierte Organisationsformen Wie agil und vernetzt ist die Organisation? Inwieweit müssen Organisationsstrukturen angepasst werden?	KI-förderliche Organisationskultur Wie technikaffin ist die Organisationskultur? Wo sind Anpassungen erforderlich?	

 CHANGE FORMAT www.change-format.de
KI CHANGE CANVAS Version 1.0, Feb. 2022

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. View a copy of this license: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Inspiziert durch: AI Canvas von Büttner (2023)

Menschenzentrierte KI (Hasenbein, 2023)



Ethische Grundsätze zur Künstlichen Intelligenz (AI4People Gruppe in Floridi et al. , 2018 und Hasenbein, 2023)

- **Nicht-Nachteiligkeit:** KI darf grundsätzlich für den Menschen nicht nachteilig sein und darf ihm keinen Schaden zufügen.
 - **Vorteilhaftigkeit:** KI sollte dem Menschen grundsätzlich von Vorteil sein und die Nachteile eindeutig überbieten.
 - **Autonomie:** Der Mensch muss beim Einsatz von KI am Ende immer selbst entscheiden können.
 - **Gerechtigkeit:** KI sollte gerecht sein, das heißt zum Beispiel, dass die Daten/Fälle, mit denen eine KI gefüttert wird, diskriminierungsfrei sein sollten.
 - **Erklärbarkeit:** Es sollte erklärbar sein, warum eine KI zu einem bestimmten Ergebnis kommt.
 - **Transparenz:** Es sollte offen gelegt werden, wo eine KI für Prognosen, Empfehlungen und Entscheidungen eingesetzt wird.
-

Corporate Digital Responsibility (Dörr, 2020; Hasenbein, 2023)



Fazit

- Damit ein „**gesunder**“ **Abstand zwischen Menschen und KI**, respektive Robotern, möglich ist, könnte bewusst darauf **verzichtet werden, diese menschenähnlich zu gestalten**.
 - Dazu gehört es auch, dass die Menschen lernen, **KI und Roboter** in der Kommunikation **nicht zu „vermenschlichen“**. Damit keine Enttäuschungen und unrealistischen Erwartungen entstehen.
 - Das erfordert eine allgemeine **AI Literacy**.
 - Schließlich geht es darum, **KI menschenzentriert einzusetzen**.
-

