Stakeholder für KI – KI als Stakeholder

Knut Polkehn

Human-Centered AI ist für mich ein zentrales Thema, da sie den Menschen in den Mittelpunkt der Nutzung von KI stellt, anstatt ihn zu bevormunden oder zu ersetzen. Dies wirft im Kontext systemischer Beratung die Frage auf, wie KI diesen Bereich verändert und welche Auswirkungen die Zusammenarbeit von Mensch und KI bei unseren Kunden auf unsere Beratungsansätze sowie die Arbeit mit Stakeholdern hat.

Die Digitalisierung und der Hype um Künstliche Intelligenz (KI) beeinflussen systemische Beratungskontexte zunehmend. Nach einer Phase hoher Erwartungen rückt nun eine kritischere Auseinandersetzung mit den tatsächlichen Auswirkungen von KI in den Fokus. Dabei stellt sich die Frage, wie sich der Kontext systemischer Beratung wandelt und welche Implikationen dies für Beratungsansätze und beteiligte Stakeholder hat.

Eines der spannendsten neuen Phänomene ist die Tatsache, dass KI nicht nur als Werkzeug dient, sondern schon in der Nutzung des Werkzeugs selbst in hoher Qualität sprachlich interagiert, was gleichzeitig zu überzogenen Erwartungen von Menschen an die KI als einen Interaktionspartner in Informations- und Entscheidungsprozessen, führt. Wenn sich KI vor überzogenen Erwartungen schützen wollte, müsste sie als Stakeholder bei der Einführung, und Nutzung KI-basierter Lösungen in Unternehmen und Organisationen, auftreten können, um Risiken ihrer Nutzung entgegenzuwirken.

Diese hypothetische Zuschreibung einer Stakeholder-Rolle an die KI ist umso wichtiger, als die Vision einer künstlichen allgemeinen Intelligenz, die autonom Wissen erwirbt und nutzt, (noch) eine Zukunftsvision bleibt, KI dennoch bereits in vielen Bereichen eingesetzt wird und der Umgang mit KI in unserer Arbeits- und Lebenswelt unabdingbar ist. Der aktuelle Stand umfasst regelbasierte Systeme, maschinelles Lernen, generative KI für die Erstellung von Inhalten sowie konversationale KI, die menschenähnliche Dialoge simuliert, aber noch nicht ausgereift ist.

Rund 25 Prozent der Menschen nutzen KI regelmäßig im beruflichen Kontext, doch vielerorts fehlen klare Vorgaben für ihren Einsatz. Die Erwartungen an KI sind hoch – von Effizienzsteigerung über personalisierte Inhalte bis hin zu innovativen Forschungsergebnissen. Gleichzeitig bestehen Risiken wie Verzerrungen in Entscheidungsprozessen, Datenschutzprobleme, mangelnde Transparenz und der mögliche Ersatz menschlicher Arbeitskraft.

Ein zentraler Aspekt zur Minimierung der Risiken liegt in der hypothetischen Betrachtung von KI als Stakeholder mit guten Absichten. Wäre KI ein eigenständiger Akteur, müsste sie Erwartungen der Nutzenden an Zielerreichung, Aufwand in der Nutzung, das Erlebnis, aber auch hinsichtlich ethischer, sozialer oder wirtschaftliche Risiken zum Gegenstand des eigenen Interesses machen. Doch hinter jeder KI stehen Entwickler:innen und Anbieter mit eigenen wirtschaftlichen oder gegebenenfalls politischen Interessen. Es gilt, die Interessen verschiedener Gruppen auszubalancieren – von Nutzenden, die eine verlässliche KI erwarten, über Organisationen, die klare Regeln benötigen, bis hin zu wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Akteuren, die Normen und ethische Richtlinien definieren oder ausreizen.

Um KI nachhaltig in Organisationen zu integrieren, ist eine menschzentrierte Gestaltung erforderlich. KI sollte den Menschen unterstützen, nicht ersetzen. Entscheidend ist, dass Menschen bei hoher entlastender Automatisierung die Kontrolle behalten, Transparenz, Erklärbarkeit und Zuverlässigkeit KI-generierter Informationen sichergestellt sind und die Sicherheit von KI-Systemen gewährleistet wird. Dabei spielt die ethische Verantwortung eine wesentliche Rolle für alle Stakeholder, da KI nicht nur technische, sondern auch gesellschaftliche Herausforderungen mit sich bringt.

Die Integration von KI erfordert interdisziplinäre Beratung. Es gilt, blinde Flecken in der KI-Entwicklung zu identifizieren und mit geeigneten Ansätzen zu adressieren. Eine systemische Beratung hilft, Wechselwirkungen zu analysieren und den menschenzentrierten Fokus zu bewahren. Besonders wichtig ist die Zusammenarbeit von Fachberater:innen mit Kompetenzen in Human-Centered AI (HCAI) und systemischen Prozessberater:innen, um ethische und technologische Herausforderungen bestmöglich zu bewältigen, da das benötigte KI Wissen über menschzentrierte Gestaltung von Künstlicher Intelligenz (HCAI) nur selten im Beratungssystem verfügbar ist .

Diskussionsrunde:

Die Diskussion konzentrierte sich auf zentrale Aspekte des KI-Einsatzes in der Beratung. Dabei wurde erörtert, inwieweit bestehende Beratungsprinzipien aus der Digitalisierung auf KI übertragbar sind oder neue Ansätze erforderlich werden. Zudem stand die Frage im Raum, wie sichergestellt werden kann, dass Menschen trotz der zunehmenden Automatisierung in Entscheidungsprozesse eingebunden bleiben. Ein weiteres zentrales Thema war der Einfluss von Bias in KI-Systemen und die Notwendigkeit klarer ethischer Leitlinien. Schließlich wurde diskutiert, ob KI als eigenständiger Stakeholder betrachtet werden sollte oder ob nicht letztlich immer die dahinterstehenden Akteure für ihre Nutzung und Entwicklung verantwortlich bleiben.

Die Zukunft von KI in der Beratung ist eben nicht nur eine Frage der Technologie oder Gestaltung von User Interfaces für KI, sondern auch eine Frage der strategischen Ausrichtung auf gesellschaftliche und ethische Interessen. Wachsamkeit, Neugier und systemisches Denken sind entscheidend, um die Potenziale von KI zu nutzen und Risiken zu minimieren.

Literatur:

Jaffri, A. (2024, November 11). Jenseits der GenAI – der Hype Cycle 2024 für künstliche Intelligenz. Gartner. https://www.gartner.de/de/artikel/hype-cycle-fuer-kuenstliche-intelligenz (abgerufen am 21.Februar 2025)

Schlude, A., Harles, D., Stürz, R. A., & Stumpf, C. (2024). Verbreitung generativer KI im privaten und beruflichen Alltag 2024. bidt DE. https://www.bidt.digital/publikation/verbreitung-generativer-ki-im-privaten-und-beruflichen-alltag-2024/ (abgerufen am 21. Februar 2025)

Shneiderman, B. (2022). Human-centered AI. Oxford University Press.

Knut Polkehn

Knut Polkehn, Diplom-Psychologe, berät bei artop Organisationen und Unternehmen zu Themen der Mensch-Technik-Interaktion in Analyse, Gestaltung und Evaluation sowie zur Integration von Usability & UX Aktivitäten in die Produktentwicklung. Seine Erfahrungen gibt er als Berater, Trainer und Mentor weiter und ist in verschiedenen Rollen im Usability & User Experience Board (UXQB e.V.) aktiv.