

Wie holen wir alle ab? Die etwas andere Sicht auf AI

Azenes Data Science Blog

Zug, 9. August 2023 | Version 100 mvi



creativecommons.org

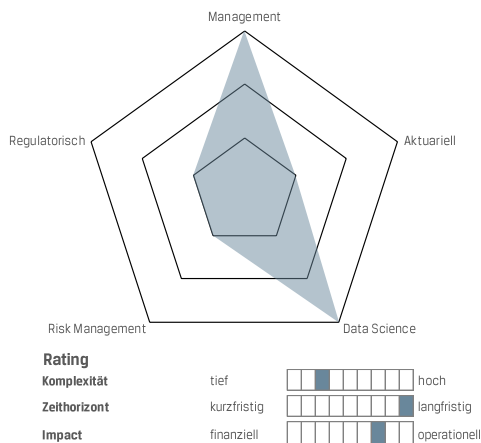


Management Summary¹

AI bietet in vielen Bereichen des professionellen Lebens eine grosse Chance, den Arbeitsalltag zu vereinfachen. Im Idealfall werden Mitarbeitende entlastet, die Fähigkeiten in einem Team erweitert und Projekte schneller und besser bearbeitet. Dazu müssen die AI-Tools von allen genutzt werden.

Viele Personen sind von der rasanten Entwicklung überwältigt und es fällt ihnen schwer, ihre Arbeitsweise entsprechend anzupassen. Damit Unternehmen AI-Tools in ihre Arbeitsprozesse integrieren können, muss ein sorgfältiger Ansatz gewählt und die vielfältigen Empfindungen der Mitarbeitenden gebühlich adressiert werden.

Azenes Rating für diesen Artikel



Die Artikel von Azenes werden folgendermassen bewertet: Im oberen Teil wird die Relevanz für verschiedene Bereiche aufgezeigt, im unteren Teil wird die Implementation bewertet.

¹ Disclaimer: Wir sind uns den verschiedenen Gefahren und speziellen Anforderungen von AI-Systemen bewusst (Stichwort Datenschutz). Dieser Blog blendet diese Themen bewusst aus. In einem kommenden Blog werden wir diese Themen vertieft besprechen.

1 Problemspezifikation

AI kann das Arbeitsleben von vielen Personen vereinfachen und zu einer grossen Angleichung der Fähigkeiten in der Arbeitswelt führen. Als Ziel stellen wir uns selbstsicherere und weniger gestresste Mitarbeitende vor.

Leider sieht die Realität oft anders aus: Personen mit einem Hang zur effizienten Problemlösung sind reflektierter bezüglich ihrer Schwächen und suchen proaktiver Hilfen, wie beispielsweise AI-Tools. Personen, die sich mit Veränderung schwertun und von neuer Technologie herausgefordert sind, schämen sich möglicherweise, Hilfe zu erfragen, oder sind zurückhaltend, weitere komplexe Abläufe in ihren Arbeitsprozess zu integrieren.

2 Lösung

2.1 Ein kurzer Exkurs: Wo ordnen wir die aktuelle AI-Entwicklung ein

Vor Jahrtausenden wurden Informationen und Geschichten nur über Erzählungen weitergegeben; so existierten die Geschichten von Homer wie auch die Bibel als Erstes nur im gesprochenen Wort. Heutzutage haben wir mit unseren Smartphones Zugang zu mehr Informationen, als wir in vielen Leben verarbeiten können. Nicht nur der Zugang zu Wissen, sondern auch die Art, sich Wissen anzueignen, hat einen unglaublichen Werdegang hinter sich: Von Stammesältesten, die die Jungen an ihrer Erfahrung teilhaben liessen, über Gelehrte an Universitäten bis hin zu Lehrpersonen an Schulen. Das Lesen von Schriften und Büchern ermöglichte das Selbststudium. Durch die Entwicklung des Internets und die damit einhergehende Vernetzung der Welt wurde es einfacher als je zuvor, an Wissen zu gelangen. Nicht nur das «googeln» und die Suche auf Wikipedia kann uns neue Sachen beibringen oder uns bei Projekten unterstützen, sondern auch die Vernetzung mit Lehrpersonen auf der ganzen Welt und zu jedem Zeitpunkt, hilft uns weiter.²

Lehrpersonen sind aber nicht immer verfügbar oder wir finden im Internet keine passende Antwort auf unsere konkrete Frage (bspw., weil wir die Frage falsch formuliert haben). Allenfalls schämen wir uns, um Hilfe zu bitten. Daher wäre es jetzt hilfreich, eine ständige Begleiterin zu haben, die uns bei professionellen wie auch privaten Aktivitäten und Fragen unterstützen kann. Eine solche Unterstützung sehen wir in den unzähligen AI-Tools, deren Entwicklung und Verbesserung wir aktuell beobachten dürfen.

² Siehe beispielsweise die vielen verschiedenen Lehrchannels auf Youtube oder spezielle Plattformen wie Kaggle sowie MasterClass, Skillshare uvm.

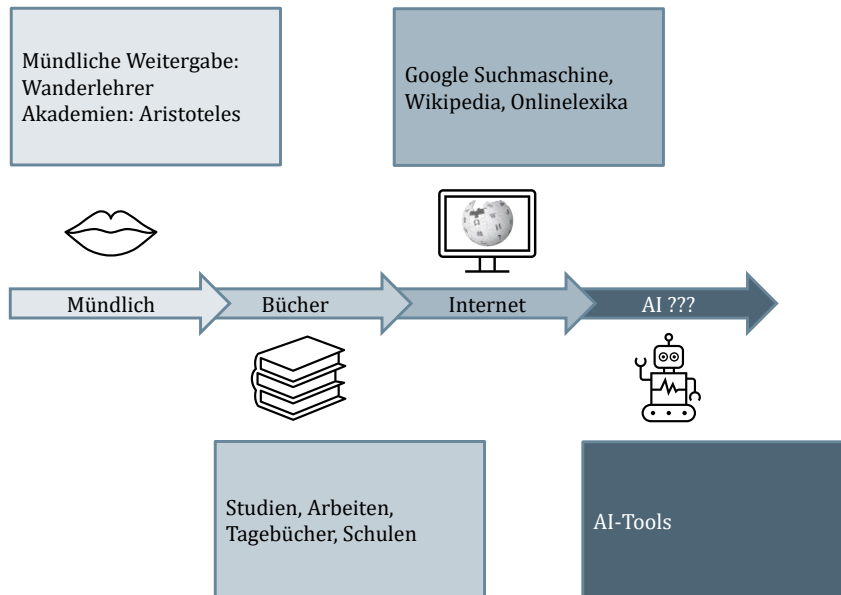


Abbildung 1: Illustrative Darstellung von Entwicklung Wissenstransfer/-vermittlung/-weitergabe über die Zeit. Quelle: Eigene Darstellung.

2.2 Dimensionen, bei denen AI unterstützend wirken kann

AI wird die Art und Weise, wie wir arbeiten, verändern. So können etwa Personen, die mit Programmieraufgaben zu kämpfen haben, AI-gestützte Codeervollständigungs-funktionen nutzen. Diejenigen, die Schwierigkeiten beim Schreiben haben, profitieren von AI-Texteditoren, die die Grammatik korrigieren und Verbesserungsvorschläge an-bringen. Personen, denen es schwerfällt, die eigenen Ideen aufs Papier zu bringen, können mit Hilfe von Diskussion mit Chat GPT ihre Gedanken strukturieren.

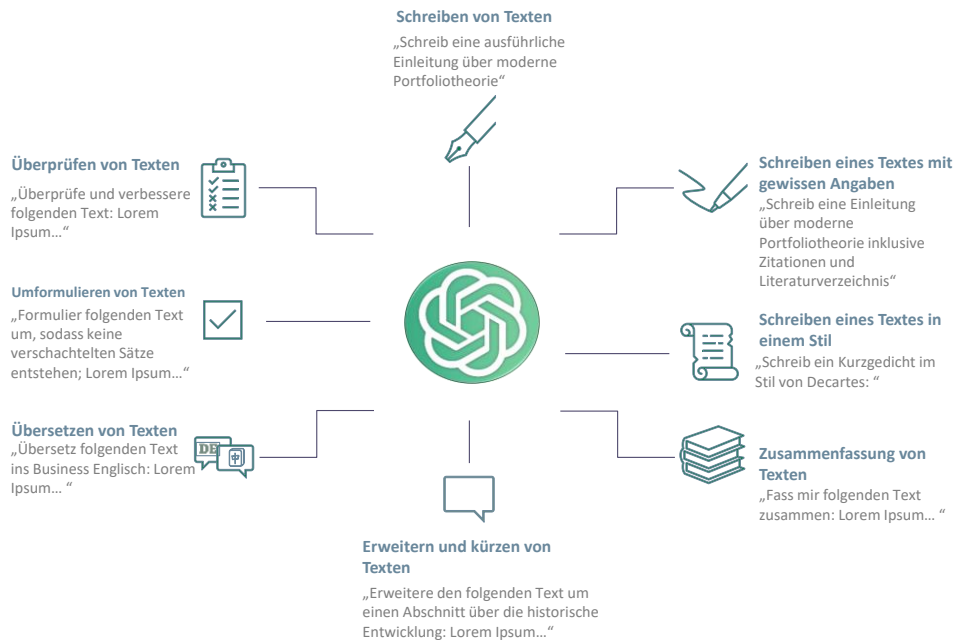


Abbildung 2: Beispiele wo AI (in diesem Fall Chat GPT) Sie in Sprachfunktionen unterstützen kann. Quelle: Eigene Darstellung.

Beispiel 1: Max ist ein talentierter Programmierer in Ihrem Versicherungsunternehmen, der gerade ein beeindruckendes neues Prämientool erstellt hat. Das neue Tool würde die Arbeit des Underwritings und des Pricings massiv vereinfachen. Max ist begeistert und kann es kaum erwarten, dies mit den wichtigen Stellen im Unternehmen zu teilen. Es gibt nur einen Haken: Er tut sich schwer, die Vorteile und Funktionen seines Tools klar in einer E-Mail-Ankündigung zu formulieren. Hier kommt die AI ins Spiel. Max verwendet einen AI-gesteuerten Schreibassistenten, der ihn dabei unterstützt, seine Gedanken zu strukturieren, das technische Jargon zu vereinfachen und die Vorteile seines Tools hervorzuheben. Das Ergebnis? Eine gut formulierte E-Mail, die nicht nur den Wert des Tools effektiv kommuniziert, sondern auch seine Mitarbeitenden ermutigt, es auszuprobieren.

Beispiel 2: Lynh hatte einen langen Tag, der nur aus Sitzungen bestand. In einer solchen Sitzung wurden die Parameter eines Modells von Lynh besprochen und es wurde festgelegt, dass die Parameter zu überarbeiten und die Rechnungen nochmals durchzuführen sind. Die Vorstellung, die Parameter neu zu bestimmen, erneut in ihr Programm einzuspeisen und dann nochmals alles zu berechnen, hätten Lynh früher überwältigt. Sie weiss, wie fehleranfällig ihre Arbeit nach einem solch anspruchsvollen Tag ist. Zum Glück ist sie erprobt im Umgang mit AI-Hilfen: Sie muss sich bei den Neuberechnungen nicht alles selbst überlegen, sondern spiegelt ihre Ideen mit den AI-Hilfen, lässt die AI eine erste Version der Schnittstelle zum bestehenden Programm erstellen und produziert, trotz langem Arbeitstag, die richtigen Resultate.

Obige Beispiele und Abbildung 3 illustrieren, wie der Einsatz von AI-Tools die Fähigkeiten in einem Team nicht nur ausgleichen, sondern sogar erweitern. Dies ermöglicht eine verbesserte Zusammenarbeit, eine effizientere Arbeitsteilung und letztlich ein höheres Leistungsniveau des gesamten Teams. Es ist nicht nur eine Frage des Ausgleichs von Schwächen, sondern auch der Förderung und Entwicklung von Stärken.

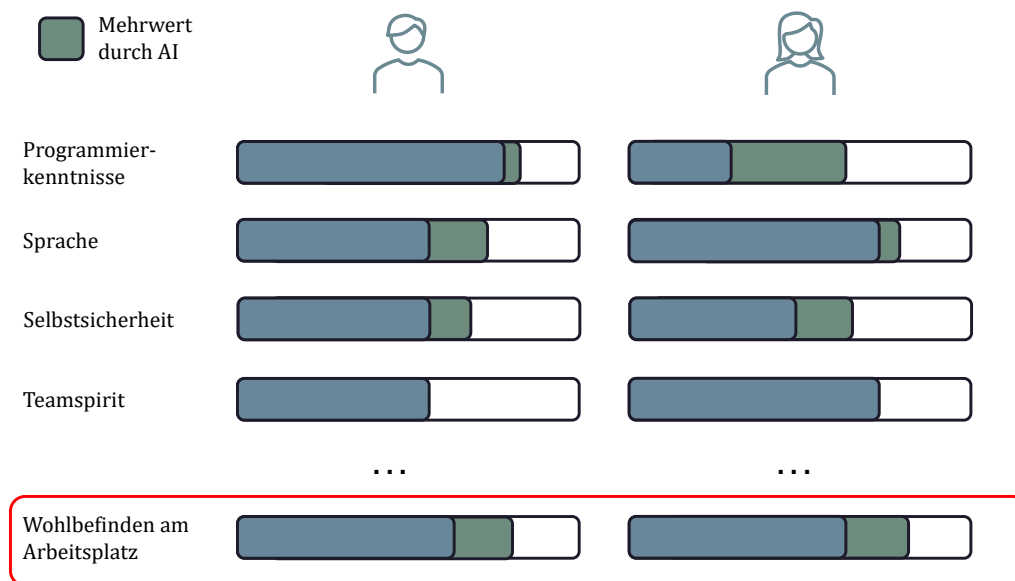


Abbildung 3: Illustrative Darstellung wie AI einen Mehrwert für jedes Teammitglied schaffen kann. Quelle: Eigene Darstellung.

In der heutigen, schnelllebigen Welt können Leistungsdruck und Stress allgegenwärtige Herausforderungen sein, denen viele Menschen gegenüberstehen. Es ist an dieser Stelle zu betonen, wie wichtig es uns ist, dass AI-Tools nicht nur dazu dienen, Leistung und Effizienz zu verbessern, sondern auch einen bedeutenden Beitrag zur Arbeitszufriedenheit und zum allgemeinen Wohlbefinden der Mitarbeitenden leisten (siehe Abbildung 3). AI-Tools können dabei helfen, den Arbeitsdruck zu mindern, indem sie die Last komplexer oder zeitaufwendiger Aufgaben abnehmen. Sie können für mehr Sicherheit sorgen, indem sie helfen, Fehler zu vermeiden und qualitativ hochwertige Ergebnisse sicherstellen. Ziel soll es sein, die Mitarbeitenden zu entlasten, den Druck zu vermindern und Unsicherheiten zu reduzieren. Zugleich soll mehr Zeit für kreative und erfüllende Aspekte der Arbeit verbleiben. AI-Tools sollen als eine Art virtuelles und wertefreies Mentoring jederzeit Unterstützung und Feedback liefern. Dies kann dazu beitragen, das Selbstvertrauen der Mitarbeitenden zu stärken, da sie ihre Schwächen nicht anderen Menschen anvertrauen müssen.

Zum Schluss soll noch gesagt sein, dass gewisse Aspekte (beispielsweise Teamspirit) nicht direkt durch AI-Tools verbessert werden können. Indirekt dürfte ein verbessertes Wohlbefinden der einzelnen Personen den Teamspirit dennoch fördern.

2.3 Auf welche Einstellungen bezüglich AI treffen Sie im Arbeitsalltag

Trotz der oben besprochenen Vorteile ist eine beträchtliche Anzahl von Personen am Arbeitsplatz zurückhaltend gegenüber der Einführung von AI. Diese Zögerlichkeit entsteht oft aus einer Angst vor dem Unbekannten, der Sorge um den Verlust von Arbeitsplätzen oder einfach einen Widerstand gegenüber Veränderungen. Wir identifizieren in Abbildung 4 mögliche Charakteristiken von Mitarbeitenden und Gesinnungen gegenüber AI-Tools.

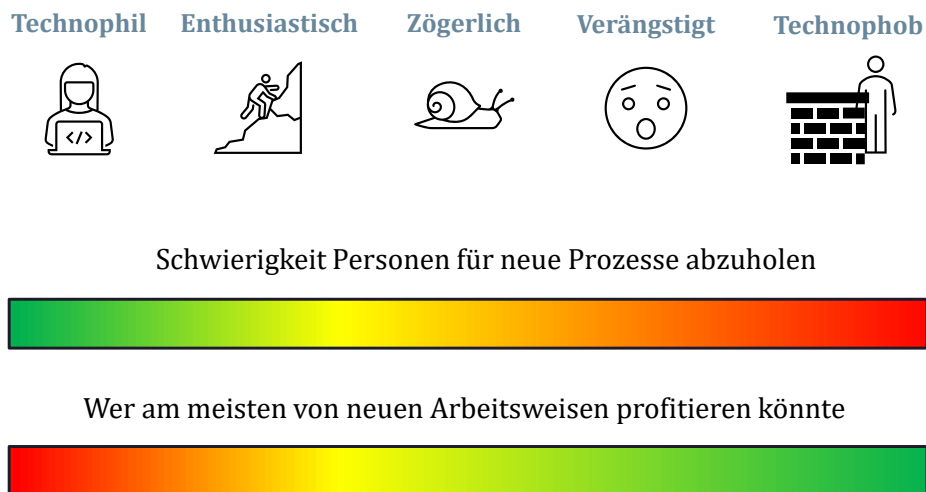


Abbildung 4: Mögliche Gruppen von Mitarbeitenden. Quelle: Eigene Darstellung.

Technophil: Technophile Menschen, die bereits über umfassendes technisches Wissen verfügen und stets auf dem neuesten Stand der Tools und Technologien sind. Sie haben diese neuen Tools erfolgreich in ihren Arbeitsprozess integriert und sind begeistert von den Möglichkeiten, die sich dadurch eröffnen. Mit grosser Leichtigkeit nehmen sie Veränderungen an und sehen in ihnen Chancen zur Effizienzsteigerung und Innovation.

Enthusiastisch: Enthusiastische Menschen, die eine grosse Begeisterung für Tools und Technologien haben. Sie sind stets daran interessiert, neue Tools kennenzulernen und auszuprobieren. Allerdings sind sie nicht allzu technikaffin und verlieren bei den

vielen verfügbaren Tools den Überblick. Sie benötigen möglicherweise Unterstützung, um die richtigen Werkzeuge für ihre Bedürfnisse zu finden.

Skeptisch/gewohnheitsgemäss/zögerlich: Diese Personen arbeiten seit langer Zeit auf die gleiche Art und Weise und haben wenig Interesse daran, ihre Arbeitsweise zu ändern. Sie betrachten neue Tools und technische Entwicklungen skeptisch und wehren sich anfänglich oft gegen Veränderungen. Sie fühlen sich in ihrer gewohnten Umgebung sicher und sind möglicherweise besorgt, dass Veränderungen ihre Effizienz beeinträchtigen könnten. Um sie von den Vorteilen neuer Tools zu überzeugen, ist es wichtig, ihre Bedenken ernst zu nehmen und ihnen die potenziellen Vorteile einer Anpassung ihrer Arbeitsweise zu verdeutlichen.

Verängstigt: Verängstigte Personen haben echte Ängste in Bezug auf technologische Entwicklungen. Sie machen sich Sorgen um ihre Privatsphäre und haben Bedenken, dass neue Tools ihre Arbeit ersetzen könnten. Diese Ängste können dazu führen, dass sie Veränderungen ablehnen oder ihnen widerwillig gegenüberstehen. Es ist wichtig, ihre Sorgen anzuerkennen und ihnen zu zeigen, dass ihre Bedenken ernst genommen und adressiert werden. Eine offene Kommunikation über den Nutzen und die Auswirkungen von Technologien kann helfen, ihre Ängste zu verringern und ihnen das Vertrauen zu geben, dass sie ihre Fähigkeiten weiterentwickeln können.

Technophob: Technophobe Menschen fühlen sich schnell überfordert von Technologien und neuen Tools. Sie empfinden Unbehagen, Stress und Druck, wenn sie mit ihnen konfrontiert werden. Die Angst vor dem Unbekannten und die Sorge, Fehler zu machen, können ihre Bereitschaft zur Nutzung neuer Tools einschränken. Eine einfühlsame Herangehensweise, die auf individuelle Bedürfnisse und Lerngeschwindigkeit eingeht, ist wichtig, um ihnen den Umgang mit den Tools zu erleichtern. Durch eine schrittweise Einführung und Unterstützung können technophobe Menschen lernen, sich sicherer und selbstbewusster im Umgang mit Technologien zu fühlen.

Das Verständnis obiger Charakteristiken ist der erste Schritt, um Strategien zu entwickeln, um die Personen mit den jeweiligen Bedenken abholen zu können. Im Folgenden besprechen wir, wie und wann es gelingen kann, die Neuerungen in die Arbeitsprozesse der verschiedenen Gruppen einzubinden.

2.4 Ein Ansatz, um die AI-Barriere zu durchbrechen

Um den Widerstand gegen AI zu überwinden, ist ein mehrstufiger Ansatz notwendig. Abbildung 5 zeigt, wie ein sorgfältiger, vierstufiger Ansatz schrittweise die einzelnen Personengruppen abholen soll (Stufe 0 «Nichtstun» gilt nicht als eigene Stufe).

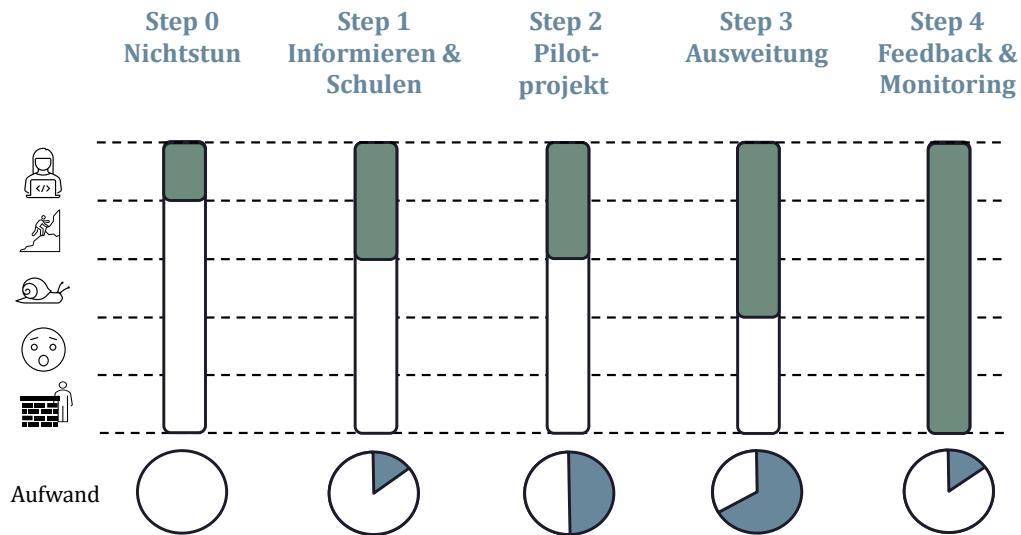


Abbildung 5: Mehrstufiger Ansatz, um nach und nach verschiedene Gruppen der Belegschaft zu motivieren, inklusive Indikation zum nötigen Aufwand.

Informieren und Schulen: Um den Prozess der AI-Tool-Implementierung zu starten, ist es wichtig, Ihre Mitarbeitenden über AI und ihre potenziellen Anwendungen in Ihrem Unternehmen zu informieren. Erwägen Sie die Durchführung von Informationsveranstaltungen oder Workshops, bei denen Fachpersonen die Grundlagen von AI auf verständliche Weise erklären. Diese Veranstaltungen sollten sich auf praktische Beispiele konzentrieren, die die Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit nachvollziehen können. Darüber hinaus kann es hilfreich sein, eine dedizierte Liste von AI-Anwendungsfällen und ihren Vorteilen für verschiedene Abteilungen bereitzustellen, damit die Mitarbeitenden verstehen, wie diese Tools ihre Aufgaben verbessern können. Vor allem enthusiastische Mitarbeitende können in diesem ersten Schritt abgeholt werden. Technophile sind sowieso schon begeistert und bedürfen keiner Überzeugungsarbeit.

Pilotprojekte: Eine erste Anwendung in einer Abteilung mit technophilen und enthusiastischen Mitarbeitenden erlaubt es, Erfahrungen im Unternehmen zu sammeln. Zwar werden bei diesem Schritt keine weiteren Gruppen hinzugewonnen, dafür werden interne Erfolgsgeschichten geschaffen. Durch die praktische Erfahrung innerhalb Ihres Unternehmens ist AI nicht mehr nur etwas, das von einer externen Fachperson vermittelt wird.

Ausbreitung: Durch die Erfolgsgeschichten aus dem Pilotprojekt sollen dann insbesondere die anderen Mitarbeitenden motiviert werden, auch an der Entwicklung teilzunehmen. Die anderen Mitarbeitenden haben möglicherweise falsche Vorstellungen

oder Ängste im Zusammenhang mit AI, die ihre Akzeptanz von neuen Tools behindern können. Das Teilen von Erfolgsgeschichten über die Implementierung von AI-Tools in anderen Abteilungen kann sehr effektiv sein, um die Vorteile und das Potenzial dieser Technologien zu veranschaulichen. Diese Geschichten dienen als konkrete Beispiele, die zeigen, wie AI-Tools Arbeitsabläufe verbessert, Entscheidungsprozesse optimiert oder Kundenerlebnisse bereichert haben.

Feedback & Monitoring: Schlussendlich sollen robuste Schulungs- und Unterstützungssysteme, mit dedizierten Feedback- und Monitoring-Runden die Integration der letzten beiden und am schwierigsten zu überzeugenden Gruppen bewirken. Umfassende und benutzerfreundliche Handbücher, reaktionsschneller technischer Support und kontinuierliche Lernmöglichkeiten sollen den Übergang erleichtern. Die Schaffung eines unterstützenden Umfelds ist entscheidend, um die Akzeptanz von AI-Tools zu fördern. Das Management sollte betonen, dass das Ziel nicht darin besteht, Mitarbeitende zu ersetzen, sondern sie mit neuen Tools auszustatten, um ihre Aufgaben effizienter und einfacher zu erledigen.

Fördern Sie offene Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Teammitgliedern und schaffen Sie eine Kultur, die Innovation, kontinuierliches Lernen und die Erkundung neuer Technologien wertschätzt. Durch die Schaffung eines unterstützenden Umfelds fühlen sich die Mitarbeitenden wohler, AI-Tools zu akzeptieren und ihr Potenzial zu erkunden.

3 Fazit

Die Akzeptanz von AI am Arbeitsplatz erfordert einen Mentalitätswandel. Dieser soll proaktiv unterstützt werden, indem wir Widerstände überwinden und jede einzelne Person mit den richtigen AI-Tools ausstatten und auf die richtige Weise ansprechen. Dies ermöglicht uns, unsere Arbeitsweise zu revolutionieren und Effizienz und Innovation in neue Höhen zu treiben. Denken Sie daran, das Ziel von AI ist es nicht, uns zu ersetzen, sondern unsere Fähigkeiten zu erweitern und uns die benötigte Zeit zu schaffen, uns auf jene Aufgaben zu konzentrieren, die menschliche Erfindungsgabe und Kreativität erfordern.