E-world-Ausgabe

1|24
Auszug aus
Ausgabe 1
Februar 2024

e|m|w

Das ener|gate-Magazin.

Strategien & Prozesse

KI kann alles und will nichts

Von **Dr. Franz Gresser**, Geschäftsführer,
Servicerating Analyse und Beratung GmbH

ISSN: 1611-2997

Foto: © Vitalii Gulenok/istockphoto

KI kann alles und will nichts

Begeisterung und Angst, Unkenntnis und virtuose Nutzung, hohe Erwartungen und Skepsis. Die Nutzung von KI-Tools steigt rapide und die Einstellung dazu ist sehr unterschiedlich. KI-Tools können täglich mehr. Die Überschrift soll ausdrücken, dass die KI-Fähigkeiten für die meisten nicht der limitierende Faktor sind, sondern das Wollen. Was wollen Sie mit KI tun?

Von **Dr. Franz Gresser**, Geschäftsführer, Servicerating Analyse und Beratung GmbH

Die Möglichkeiten sind riesig. Das Veränderungspotenzial durch KI wird noch nicht voll erfasst, weil die Entwicklung derzeit so rasant ist. Die Art, wie und was wir arbeiten, wird massiv verändert. Machen Sie sich ein eigenes Bild, Sie können die bestehenden Werkzeuge ohne großen Aufwand sofort nutzen.

» Probieren Sie KI-Anwendungen aus: Jetzt!

Welche? Egal! Starten Sie irgendwo und sammeln Sie eigene Erfahrung. Lassen Sie texten, coden, analysieren, malen, präsentieren. Mit der Zeit bekommen Sie auch ein Gefühl, welche Arbeitsschritte die KI für Sie erledigen kann und welche weiterhin von Menschen durchgeführt werden sollen.

„Computers don´t give a damn"...

schrieb Haugeland schon 1979 in Bezug auf das Sprachverständnis von Computern. Das stimmt immer noch. Der KI ist alles wurscht, sie hat keine Emotionen und auch keinen inneren Antrieb. Das hat mir ChatGPT4, erst gestern noch selbst „gesagt". KI bewertet alles anhand der Maßstäbe, die sie gelernt hat. Für Sie sinnvolle Ergebnisse hängen davon ab, dass Sie sinnvolle und genaue Fragen stellen. Der Sinn beziehungsweise das Ziel kommt dabei von Ihnen.

» Machen Sie in Ihren Prompts Ihre Ziele klar.

Ob etwas gut oder böse, schön oder hässlich ist, wurde entweder trainiert, liegt in Form von auswertbaren Daten vor, lässt sich aus den vorgenannten Quellen durch einen Algorithmus ableiten oder steht im Prompt. Gut für Sie: Die KI ist Ihr ergebener Diener, wird nicht müde und wird nicht sauer, wenn Sie hundert Mal das Gleiche fragen. Schlecht für Sie: Sie kann Ihnen nicht sagen, ob Ihnen das rote oder das blaue Hemd besser steht.

Wenn Sie Ihre Ziele in klar strukturierte Prompts (= Ihre Anweisungen an die KI-Anwendung) übersetzen können, können Sie tolle Bilder, Texte (gereimt oder als Prosa) oder sonstiges generieren. Unklare Wünsche und entsprechende Prompts werden von KI-Anwendungen auch schnell und akkurat bearbeitet, allerdings kann es sein, dass Sie das Ergebnis dann enttäuscht. Ein fotorealistisches Bild sieht vollständig anders aus als ein Manga und passt gegebenenfalls nicht in Ihre Präsentation. Im Umgang mit Agenten ohne menschliche Intelligenz galt immer schon: „Shit in – Shit out", jetzt in der Variante „prompted shit-in – generated shit out". Wenn Sie nicht wissen, was Sie wollen, hilft Ihnen KI so viel wie eine Wunderlampe, wenn Sie keine Wünsche haben oder nicht wissen, was Sie wollen. Da können Sie reiben oder prompten, wie Sie wollen, ohne Wunsch beziehungsweise Frage kommt gar nichts raus und aus für Sie sinnlosen Prompts folgt vermutlich für Sie Sinnloses.

Klare Vorstellung, klare Sprache

Prompting sollte so genau wie möglich erfolgen, damit Sie die gewünschten Ergebnisse erhalten. Auch wenn manche User den Unterschied zwischen „beschreiben", „erklären", „analysieren" oder „zusammenfassen" für vernachlässigbar halten, ChatGPT und Co. machen einen Unterschied und liefern entsprechende Ergebnisse. Menschen, die sich präzise ausdrücken und ihre Wünsche klar kommunizieren können, erhalten bessere Ergebnisse, weil ihre Prompts besser sind. Eine erstaunliche Parallele zur analogen Welt. Wer genau weiß, was er will, seine Gedanken strukturieren kann und diese klar äußert, erhält bessere Ergebnisse.

» Formulieren Sie Ihre Prompts klar, eindeutig und gut strukturiert.

Von nichts kommt nichts

Die KI-Werkzeuge sind mächtig und liefern umso bessere Ergebnisse, je besser Sie sie beherrschen. Daher gilt: Üben, üben, üben. „Spanisch lernen im Schlaf" hat ja auch nicht funktioniert. Ihr Prompting wird besser, je mehr Sie üben. Wobei die Übung auch darin besteht, zu verstehen, wie die jeweilige Anwendung auf Ihre Anweisungen reagiert.

» Üben Sie prompten und lernen Sie aus den Reaktionen der KI-Anwendung!

Sie sprechen nicht mit einem Menschen...

...tun sie dennoch so, als ob. Der große Vorteil der KI-Anwendungen ist, dass sie meist in normaler Sprache bedient werden können. Da es auch darum geht, die Reaktionen zu verstehen, sollten Sie das Ganze als Dialog auffassen. Es geht also nicht unbedingt darum, lange zu brüten und den einen perfekten Prompt zu schreiben. Erarbeiten Sie sich das Ergebnis im Dialog mit der KI-Anwendung, wie in einem Gespräch mit einem Experten. Sie prompten, die Anwendung reagiert, Sie bewerten das Ergebnis, verfeinern den Prompt, erhalten ein neues Ergebnis.

» Denken Sie in Dialogen und in aufeinanderfolgenden Prompts

Rollenspiele

Spannend bei ChatGPT und Co. ist, dass die KI-Anwendung eine bestimmte Rolle einnehmen kann, mit der Sie dann ein Gespräch führen. Diese Gespräche unterscheiden sich, wenn die KI ein Praktikant, eine erfahrene QM-Managerin oder ein Manager aus dem HR-Bereich sein soll.

» Weisen Sie im Dialog dem Chatbot eine gewünschte Rolle zu, wenn diese nicht feststeht.

Mächtiges Werkzeug macht uns überflüssig?

Ganz unabhängig von der Frage, ob bestimmte Arbeit zukünftig von KI-Anwendungen erledigt wird, leistet sie schon heute

Unterstützung in unterschiedlichen Bereichen. Für viele Menschen ist es hilfreich, sich von der KI eine Gliederung für einen Artikel oder eine Seminararbeit vorschlagen zu lassen, um von dort aus weiterzuarbeiten. Am Ende kann man beispielsweise ChatGPT in die Rolle eines Korrektors schlüpfen lassen oder den Text mit Deepl Writer optimieren lassen. Wenn der Artikel oder die Arbeit oder die Präsentation steht, kann man sich zum Beispiel mit Dall-E oder Midjourney passende Bilder erstellen lassen.

Wenn Sie feststellen, dass Ihre komplette Arbeit über KI-Anwendungen erledigt werden kann, könnte das ein Problem für Sie werden. Schauen Sie in diesem Fall, wie Sie Ihre menschlichen Stärken in Verbindung mit KI einsetzen können, um Zusatznutzen zu schaffen.

» Arbeiten Sie Ihre Stärken heraus und nutzen Sie KI-Anwendungen unterstützend in einzelnen Arbeitsschritten.

Achtung!

Wie alle mächtigen Werkzeuge sind auch KI-Anwendungen nicht vor unmoralischem oder illegalem Einsatz gefeit. Nutzerbedingungen beziehungsweise die Definition von Anwendungsfeldern vonseiten der Anbieter sollen das verhindern. Außerdem ist nicht immer klar, wie einzelne Anwendungen mit bereitgestellten Daten umgehen. Bis hier mehr Klarheit herrscht, sollten Sie vorsichtig sein, welche Daten Sie bereitstellen. Es kann sein, dass LLM Ihre Daten zum Training nutzen und so alle von Ihrem Spezialwissen und Datenschatz profitieren. Inwieweit die Nutzung von KI-Anwendungen DSGVO-Themen berührt, sollten Sie im konkreten Fall in Ihrem Unternehmen mit Experten klären.

» Achtsam sein gegenüber Manipulationsversuchen und Verstößen gegen DSGVO.

► Checkliste KI

- Neugierde und Experimentierfreude
- Klare Ziele und präzise Formulierung bringen bessere Ergebnisse
- Übung macht den Meister, Prompts sukzessive verbessern durch Ergebnisse als Feedback
- Im Dialog mit einem Chat-Modell dessen Rolle genau festlegen
- Eigene Stärken herausarbeiten und KI-Anwendungen als Unterstützung nutzen
- Nutzungsbedingungen selbst einhalten und aufmerksam gegenüber Manipulationen sein
- DSGVO und Vertraulichkeit beachten bei der Bereitstellung von Daten

► Kooperation mit ServiceRating

Im Rahmen unserer Zusammenarbeit mit dem Beratungsunternehmen **ServiceRating Analyse und Beratung GmbH** nimmt Franz Gresser regelmäßig zu aktuellen Innovationsthemen aus der Energie- beziehungsweise Unternehmenswelt Stellung. Herr Gresser ist Autor des Buches **„Das kundenorientierte Unternehmen“** und war Lehrbeauftragter für **Psychologie der Entscheidung/Behavioral Economics** an der Universität zu Köln und der Hochschule Fresenius.

ServiceRating hat es sich zur Aufgabe gemacht, Unternehmen bei der Analyse, Entwicklung und Kommunikation von Kundenorientierung und Servicequalität kompetent zu unterstützen.

Weitere Informationen zum Unternehmen und den angebotenen Dienstleistungen finden Sie hier.

DR. FRANZ GRESSER

Jahrgang 1975

→ Studium der Volkswirtschaftslehre und Promotion in Wirtschafts- und Sozialpsychologie

→ mehrjährige Lehrtätigkeit, Universität zu Köln sowie Hochschule Fresenius

→ Geschäftsführender Gesellschafter, ServiceRating Analyse und Beratung GmbH

gresser@servicerating.de

www.servicerating.de

e|m|w

Das ener|gate-Magazin.

energate gmbh
Norbertstraße 3–5
D-45131 Essen
Tel.: +49 (0) 201.1022.500
Fax: +49 (0) 201.1022.555
www.energate.de

Werden Sie Mitglied im **ener|gate club**
und erhalten Sie neben der **e|m|w**
viele weitere exklusive Leistungen!

www.energate.club