



KI-basierte Chatbots in der Gremienarbeit

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ Können ChatGPT & Co. den Betriebs- oder Personalrat bei der Arbeit unterstützen? Die kurze Antwort: Ja! Wir beschreiben, wie es geht und was dabei zu beachten ist.

VON UTE DEMUTH

Es hört sich erst einmal super an: Eine Künstliche Intelligenz (KI) unterstützt den Betriebsrat dabei, Texte für die Belegschaft zu verfassen. Damit dabei gute Ergebnisse entstehen, muss man aber wissen, wie die Chatbots funktionieren und welche Schwachstellen sie haben.

Welche Einsatzmöglichkeiten gibt es?

Für KI-generierte Texte gibt es eine ganze Menge Einsatzgebiete in der Öffentlichkeitsarbeit des Betriebs- und Personalrats. Gremien können sich beispielsweise dabei unterstützen lassen, Artikel für die eigene Intranetseite oder kurze Texte für Aushänge zu formulieren. Auch beim Entwerfen einer Struktur für einen längeren Text können ChatGPT und Co. hilfreich sein. Auf Wunsch liefert die Maschine auch Tipps für eine gute Betriebsversammlung. Der potenzielle Einsatz geht aber auch über die Öffentlichkeitsarbeit hinaus: So kann KI beispielsweise auch beim Erstellen von Betriebsvereinbarungen unterstützen.

Diese Anfrage habe ich an unterschiedliche Chatbots geschickt: *»Ich bin Betriebsrätin. Gib mir fünf Tipps für eine Betriebsversammlung, die informativ ist, Spaß macht und Möglichkeiten zur Interaktion bietet. Die Versammlung ist für 300 Beschäftigte geplant und dauert zwei Stunden.«* Googles Chatbot Bard antwortet, dass die Auswahl der Themen wichtig sei, visuelle und interaktive Elemente eingebaut werden sollten, die Zeit gut geplant werden muss und rechtzeitig eingeladen werden sollte. Die einzelnen Punkte sind mit kurzen, hilfreichen Erklärungen und Beispielen versehen. Als Bonus gibt es ein paar konkrete Ideen für die Gestaltung der Betriebsversammlung:

- *»Beginnen Sie mit einem kurzen, knackigen Einstieg, der die Aufmerksamkeit der Beschäftigten erregt.*
- *Sorgen Sie für eine gute Akustik, damit alle Beschäftigten die Beiträge gut hören können.*
- *Planen Sie Pausen ein, damit die Beschäftigten sich bewegen und erfrischen können.*
- *Bieten Sie Getränke und Snacks an, damit die Beschäftigten sich wohlfühlen.*
- *Lassen Sie sich von anderen Betriebsräten inspirieren und tauschen Sie sich mit ihnen aus.«*

Insgesamt sind das hilfreiche Hinweise, die ein guter Start für die Planung der eigenen Versammlung sind. Die Antworten der anderen Chatbots sind inhaltlich ähnlich ausgefallen, Bards Text finde ich aber besten strukturiert. Auch bei anderen Fragen liefert Bard zusätzlich zur eigentlichen Anfrage Beispiele und Erklärungen, das haben andere Chatbots zum Zeitpunkt meines Tests nicht getan.

Was leistet KI in der Texterstellung?

Im Bereich Texterstellung sind die Ergebnisse der Chatbots häufig beeindruckend. Das heißt aber nicht, dass sie immer passend sind. Dann kann aber nachgehakt und das Ergebnis von der Maschine beispielsweise gekürzt, präzisiert oder in einem anderen Stil neu erstellt werden. Um es klar zu sagen: Es geht nicht darum, sich einen Text erstellen zu lassen und diesen ohne weiteres zu übernehmen – das wäre fahrlässig. Um die Prüfung der Fakten – und insgesamt eine sorgfältige Qualitätsprüfung – kommt man nicht herum. Ein Chatbot kann

DARUM GEHT ES

1. KI-Anwendungen können Texte verfassen, Bilder erstellen und vieles mehr.
2. Auch in der Gremienarbeit bieten sich dafür zahlreiche Einsatzmöglichkeiten.
3. Betriebs- und Personalräte sollten die Technik ausprobieren, um den Einsatz sinnvoll mitgestalten zu können.

CHATBOTS

Ein Chatbot ist ein Computerprogramm, das Dialoge zwischen Menschen und technischen Systemen ermöglicht. Das Wort setzt sich aus dem englischen Begriff »to chat« (plaudern) und »robot« (Roboter) zusammen. Alle der hier erwähnten KI-basierten Chatbots arbeiten auf Grundlage von großen Sprachmodellen (Large Language Models, LLMs). Eine kurze Erklärung am Beispiel von ChatGPT: Das GPT in ChatGPT steht für Generative Pre-trained Transformer. GPT funktioniert, indem es große Mengen an Textdaten – sogenannte Trainingsdaten – analysiert und Muster erkennt. Trainingsdaten können beispielsweise Webseiten oder auch Bücher sein. Basierend auf den erkannten Mustern werden neue Texte generiert, Fragen beantwortet oder Dialoge geführt. Die genutzten Rechenoperationen berechnen Wahrscheinlichkeiten, welches Wort als jeweils nächstes kommt und im Rahmen der Anfrage der Nutzer:innen sinnvoll ist. Trainiert werden die Systeme auch durch Menschen: Durch ihre Interaktion wird die Software feinabgestimmt.

HINWEIS

Beim Schreiben des Textes hieß Googles Chatbot noch »Bard«, seit Mitte Februar lautet der Name der Plattform »Gemini«.

aber dabei unterstützen, die eigenen Gedanken zu sortieren und zu formulieren, oder neue Perspektiven auf ein Thema eröffnen. Das Ergebnis kann Ideenlieferant oder sogar schon ein guter Grundstein für den eigenen Text sein. Mitgelieferte Quellenangaben (Links) können die Recherche in eine Richtung erweitern, die sonst möglicherweise übersehen worden wäre. Und schließlich können die Chatbots dabei unterstützen, einen Text gut verständlich zu formulieren oder beispielsweise in »leichte Sprache« zu überführen.

Meine Anfrage an die Chatbots, in wenigen, einfachen Worten eine Definition zu erstellen, was »GPT« bedeutet, war bei Bard recht erfolgreich: Keine Fremdwörter, klar strukturiert. Die anderen Maschinen nutzten Begriffe, die nicht der Anforderung »einfach« entsprechen, z.B. »Algorithmus«. Als einzige Maschine wirft Bing einen Text ohne Wertungen aus, die anderen nicht: GPT sei »fortschrittlich« (ChatGPT) und »habe bereits erstaunliches gelernt« (Bard). Für mich überraschend bei dieser wenig komplexen Anfrage: In allen Fällen war ein Präzisieren, Nachfragen bzw. Umformulieren notwendig.

Wie arbeitet man mit der KI?

Wie also vorgehen, wenn man sich von einem Chatbot unterstützen lassen möchte? Die Vorüberlegungen sind mit KI die Gleichen wie ohne: Was (genau) soll das Thema sein? Wen möchte ich erreichen, wer also ist die Zielgruppe? Wie lang soll der Text sein, welche Kriterien gelten für die Sprache? Alle diese

Angaben benötigt die KI, um gute und vor allem passende Ergebnisse zu liefern.

Kennt die oder der Schreibende die Fakten nicht (alle), ist eine inhaltliche Recherche unbedingt notwendig. »Wenn Sie wissen, was stimmt und was nicht, können Sie sich Texte von ChatGPT schreiben lassen. Wenn nicht, müssen Sie alles nachprüfen«, so äußerte sich die Gründerin von AlgorithmWatch, Katharina Zweig, im Interview mit dem Handelsblatt.¹ Aber wieso eigentlich? Auch wenn z.B. Bing Quellenangaben mitliefert, bedeutet das nicht, dass der Chatbot die Quellen nutzt, um zu überprüfen, ob der erzeugte Text richtig ist. Es erfolgt also keine inhaltliche Kontrolle durch die Software, das kann sie schlicht nicht.

Das bestätigen auch die Chatbots selbst. Auf die Frage »Was muss ich beachten, wenn ich mir einen Text von einem Chatbot erstellen lasse?« nennen ChatGPT und Bing folgende Aspekte: »Gib klare und präzise Anweisungen. Überprüfe den generierten Text. Beachte die Vertraulichkeit und den Datenschutz und vermeide die Eingabe sensibler Informationen oder Daten. Sei bereit, den Text bei Bedarf zu überarbeiten. Verstehe die Grenzen eines Chatbots.« In der Antwort der Suchmaschine Ecosia und bei Bard fehlt der Datenschutzaspekt. Am übersichtlichsten und inhaltlich hilfreichsten schneiden bei dieser Frage also ChatGPT und Bing ab.

Wie sind die Ergebnisse zu werten?

Bereits die Bezeichnung »Chatbot« gibt einen Hinweis, wie die maschinell erstellten Texte

HINWEIS

Es gibt viele Überblicksartikel zu den unterschiedlichen Chatbots, dies ist einer: <https://karriere.welt.golem.de/blogs/karriere-ratgeber/chatbots-im-vergleich-chatgpt-vs-bing-chat-vs-bard>

WELCHE CHATBOTS GIBT ES?

Die Autorin hat die Plattform <https://chat.openai.com> (ChatGPT 3.5) genutzt: Die letzte Aktualisierung der Trainingsdaten war im Januar 2022, d.h. Entwicklungen und Ereignisse danach werden bei den Ergebnissen nicht berücksichtigt. Die Software ist auch eingebunden in die Suchmaschine Ecosia (<https://www.ecosia.org/>).

Auch Microsofts KI-Erweiterung der Suchmaschine »Bing« (<https://www.bing.com/?/ai>) wurde ausprobiert, der Copilot (GPT-4). Hier wird die Datenbank der Suchmaschine einbezogen, das heißt, die Ergebnisse sind aktu-

ell(er). Ebenso befragt wurde Googles Bard (übersetzt etwa: Barde, Dichter). Die Software heißt seit Mitte Februar »Gemini«: <https://gemini.google.com> ChatGPT erfordert eine Registrierung und Anmeldung. Bei Google erfolgt der Zugang über das Google-Konto – so vorhanden. Über die Suchmaschinen Ecosia und Bing kann ohne eine gesonderte Anmeldung gearbeitet werden. Sowohl der Copilot von Bing als auch Google verweigerten der Autorin aber den Dienst, wenn eine VPN-Verbindung aktiviert war.

¹ »Sage mir ChatGPT, wer bin ich?« Handelsblatt, Ausgabe vom 10.9.2023.

einzuordnen sind: Chatbots sind Programme, die menschliche Kommunikation imitieren. D.h., es geht nicht nur um Fakten, sondern auch darum, zu einer möglichst gelingenden Kommunikation beizutragen. So kann es beispielsweise sein, dass Links im erzeugten Text vorkommen, die es so nicht gibt, oder Expertenansagen und Zitate erfunden werden, weil der Chatbot weiß, dass Leser:innen weiterführende Hinweise zu schätzen wissen. Häufig aber stimmen die Fakten; die Bots werden von Tag zu Tag besser und sie werden zunehmend Teil unseres (Arbeits-)Alltags. Microsoft hat mit dem »Copilot Pro« die Möglichkeit geschaffen, einen KI-Chatbot in Microsoft 365 zu integrieren. Auch Google will seine KI künftig in seine Produkte, zum Beispiel die Textverarbeitung, integrieren.

Meine Eingabe war: »Beschreibe in zwei Sätzen, warum Chatbots manchmal falsche Antworten geben«. Hier sind sich alle einig: Die Trainingsdaten sind schuld! Ecosia und ChatGPT erweitern ihren Text jeweils um die Aussage, dass Chatbots »nicht über echtes Verständnis oder Bewusstsein verfügen«.

Der rechtliche Rahmen

Grundsätzlich ist vieles rechtlich noch unklar. »Solange aber die Verwendung von Chatbots wie etwa ChatGPT im Betrieb nicht ausdrücklich verboten und über betriebliche Endgeräte möglich ist, können Beschäftigte davon ausgehen, dass sie hierzu befugt sind« (so Wedde, CuA 1/2024, 22ff). Falls es noch keine Vorgaben gibt, sollten Betriebsräte gemeinsam mit dem Arbeitgeber Regelungen entwickeln, damit Sicherheit für die Beschäftigten entsteht.

Die Arbeit mit den Chatbots sollte von Schulungen flankiert sein. Wichtig ist beispielsweise, dass Beschäftigte die Software weder mit personenbezogenen Daten noch mit Geschäfts- oder Betriebsgeheimnissen füttern. Denn die Daten werden übertragen und – je nach Chatbot unterschiedlich – verarbeitet. Die Nutzer:innen müssen wissen, wie Chatbots funktionieren und dass alle Fakten zu überprüfen sind. Auch dies sollte Bestandteil von Schulungen sein.

Die wenigsten Unternehmen haben bereits eine Betriebsvereinbarung zum Thema Künstliche Intelligenz. Gremien, die so eine Vereinbarung in Angriff nehmen möchten, können sich unterstützen lassen: Geht es um KI, gilt



laut § 80 Abs. 3 BetrVG das Hinzuziehen eines Sachverständigen grundsätzlich als »erforderlich«.

Fazit: Am Ball bleiben

Künstliche Intelligenz ist nichts Neues, sie begleitet uns schon lange im Alltag – ob als Sprachassistent oder als automatische Erweiterung unserer Anfragen an die Suchmaschine. Die aktuelle Entwicklung der Chatbots zeigt aber deutlich, was Künstliche Intelligenz inzwischen zu leisten vermag.

Für Betriebsräte ist es wichtig, ein Auge auf diese Technologie zu haben, denn bald wird sie in vielen Betrieben – hoffentlich mitbestimmt – Teil des Arbeitsalltags sein. Die Chatbots für die eigene Arbeit zu nutzen, kann also nicht nur Zeit sparen und die Qualität der eigenen Texte verbessern. Das Ausprobieren wird dazu beitragen, dass Betriebsräte sich ein besseres Urteil zu dieser Technologie bilden können und sie dabei unterstützen, die betriebliche Nutzung im Sinne der Beschäftigten mitzugestalten. ◀



Ute Demuth ist solselbstständig und schult und berät Interessenvertretungen zum Einsatz digitaler Medien. www.udemuth.de

Das Bild ist erzeugt vom »Image Creator« (Microsoft). Die Eingabe war: »Erstelle ein sehr einfaches Bild im Foto-Stil, das eine Frau darstellt, die im Büro an einem Rechner sitzt und Texte für ihre Betriebsratsarbeit schreibt. Sie trägt einen Sticker der Gewerkschaft, die ver.di heißt. Im Hintergrund ist ein Plakat mit einem Aufruf, zur Betriebsversammlung zu kommen, zu sehen. Der Text auf dem Plakat ist deutsch.«