



AKADEMISCHE GESELLSCHAFT
FÜR UNTERNEHMENSFÜHRUNG & KOMMUNIKATION

Von Algorithmen zu Eloquenz: Wie generative KI den kreativen Workflow revolutioniert

Prof. Dr. Stefan Stieglitz, Sünje Clausen, Till Schirrmeister, Vivian Mantz, Juni 2024

AGENDA

01

Wie Narrative die digitale Zukunft formen

02

Vom Narrativ zum Wissen: AI Literacy

03

AI Literacy im Kontext generativer KI

04

Interaktion



AKADEMISCHE GESELLSCHAFT
FÜR UNTERNEHMENSFÜHRUNG & KOMMUNIKATION

01 Wie Narrative die digitale Zukunft formen

Die Kraft von Narrativen über Technologie

- Narrative sind ein Ensemble von Texten, Bildern, Spektakeln, Ereignissen und kulturellen Artefakten, die „eine Geschichte erzählen“
- Können fiktional und nicht-fiktional sein, beide haben einen Einfluss in der realen Welt
- Narrative prägen **Hoffnungen, Erwartungen, Wünsche** von Menschen im Umgang mit Technologien

The Royal Society (2018)

Warum sind Narrative zu Künstlicher Intelligenz (KI) für Euch relevant?

- Als **Kommunikatoren** prägt Ihr Narrative über KI in- und außerhalb des Unternehmens (und in- und außerhalb der Kommunikationsabteilung)
- Als (zukünftige) **Nutzende und Manager** von KI in der Kommunikation werden Eure eigenen Erwartungen an die Technologie und strategischen Entscheidungen durch Narrative beeinflusst (bspw. Investitionsentscheidungen).
- Als **Leitung** führt Ihr Mitarbeitende in der Kommunikationsabteilung, die von Narrativen beeinflusst werden

Hermann (2023), The Royal Society (2018)

Was sind Erwartungen zum Einsatz von KI in der (Kommunikations-)arbeit?



Join at [menti.com](https://www.menti.com) | use code **4339 3053**

Antworten (Menti)

Effizienzgewinn bei Basisaufgaben

Personalisieren von Inhalten

„Stumpfe“ Schreibprozesse erleichtern

Schnellere Ergebnisse

Einsparungen

Prozesse beschleunigen
Ideen generieren
Zuverlässige Ergebnisse

Effizienz, Unterstützung bei Routine Aufgaben, weniger Arbeitsbelastung

Vereinfachung redaktioneller Prozesse

Reduzierung Mitarbeiter

Mehr Effizienz bei Texterstellung

Effizienz, Unterstützung bei Routine Aufgaben, weniger Arbeitsbelastung

Geschwindigkeit

Effizienz, Konzentration auf Strategie, interne Komm über KI Tools, Kennzeichnung (Ethik)

Mehr Effizienz bei Routineaufgaben

Hilft bei der Texterstellung

Effizienz Schnelligkeit

Übersetzungen
Themenauswertungen
Research Textarbeit und Produktion

Verbesserte Datenanalyse
Heben von Effizienzen

Deep fake

Produktivität steigern

Effizienzen heben

Standardprozesse unterstützen und vereinfachen

Datenanalyse

Agenturleistungen ersetzen

Routinearbeiten verkürzen
Vorschlagsspektrum erweitern

Anpassen von Texten an verschiedene Kanäle

Anhebung des Qualitätsstandards/
Mindeststandards

Zeitersparnis, Größer kreativer Input

Beschleunigung von Standard-Aktivitäten (Posts fürs Social Intraet)

Auswertungen von ext. Informationen.
Vereinfachungen, Zusammenfassungen

Arbeitsunterstützung.
Schnellere Produktgenerierung. Bessere Arbeitsergebnisse.

Analysiert Daten

- Arbeitserleichterung -
Qualitätsverbesserung -
Reaktionsspeed erhöhen -
automatisierung - 24/7

SPASS

Effizienz

Kreativität anregen

Produktivitätsverbesserung,
neue Impulse und Ideen,

Zeitersparnis
Schreibblockaden überwinden

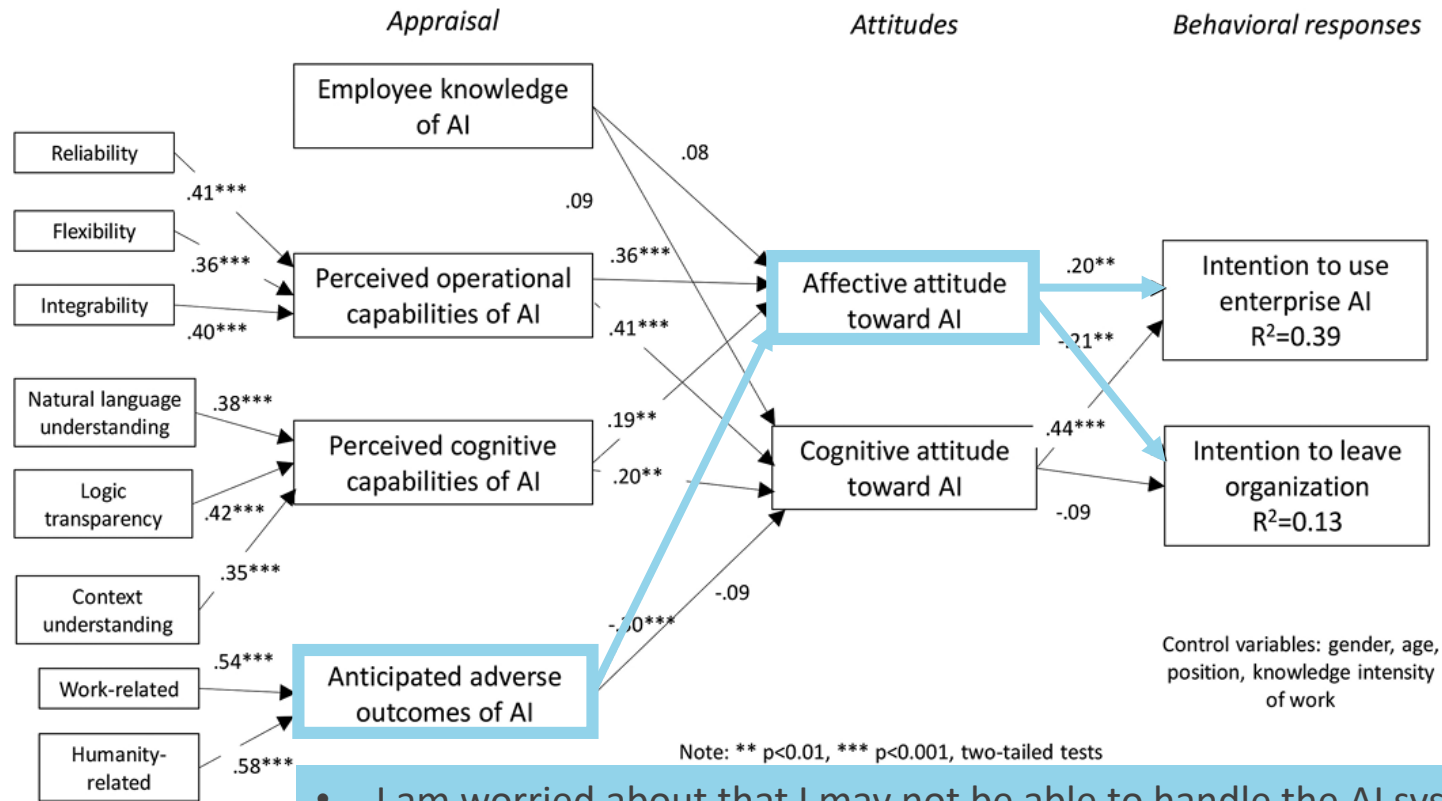
Entwertet unsere Arbeit

Erwartungen an digitale Technologien aus der Kommunikationsbranche

- **Wahrgenommene Vorteile** der digitalen Transformation (CommTech Index Report 2023)
 - Effizienzsteigerungen, insbesondere Prozesseffizienz (78 %), Zeiteffizienz (74 %) und Kosteneffizienz (65 %)
 - Eine höhere Mitarbeitendenzufriedenheit wird eher nicht erwartet (34 %)
- **Angestrebte Vorteile** durch die digitale Transformation (Global CommTech Report 2022-2023)
 - Höhere Zeiteffizienz (88%) und Kosteneffizienz (66 %), verbesserte Zufriedenheit der Mitarbeitenden ist untergeordnetes Ziel



Einstellungen zur Technologienutzung und zum Job



(Chiu et al., 2021)

- I am worried about that I may not be able to handle the AI system.
- I am concerned about that there will be fewer jobs for humans.
- I am concerned about the tendency to build relationship with machines more than humans.
- I am concerned that it makes human beings less important and useful.



AKADEMISCHE GESELLSCHAFT
FÜR UNTERNEHMENSFÜHRUNG & KOMMUNIKATION

02 Vom Narrativ zur Kompetenz: AI Literacy

Was ist AI Literacy?

- Kognitive, affektive und soziokulturelle Fähigkeiten, die für den Umgang mit künstlicher Intelligenz im täglichen Leben, einschließlich der Kommunikationsarbeit, erforderlich sind (Stieglitz et al., 2024).
- Kompetenzen, die es Individuen ermöglichen, KI-basierte Technologien kritisch zu evaluieren, effektiv mit KI zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten; und KI als Werkzeug online, Zuhause und im Arbeitsumfeld zu nutzen (Long & Magerko, 2020).

Was ist AI Literacy?



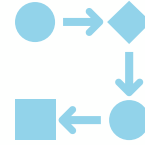
Erkennen

Wahrnehmen, dass digitale Technologien KI Methoden nutzen und erkennen, welche Rolle KI für die Funktion dieser Technologie spielt.



Verstehen

Verständnis für grundlegende Methoden der KI (z.B. Grundprinzipien des maschinellen Lernens und der Rolle von Daten)



Anwenden

Erforderliche Fähigkeiten, um KI-basierte Technologien anzuwenden sowie diese zur Erreichung eigener Ziele anzupassen (z.B. effektive Prompts)



Bewerten

Fähigkeit, Ergebnisse und Nutzung von KI-basierten Anwendungen zu analysieren, zu interpretieren und kritisch zu bewerten.



Ethisch handeln

Verstehen, Bewerten und Berücksichtigen der ethischen Implikationen von KI (z.B. Privatsphäre, Transparenz, Fairness, Diversität, Qualität des Arbeitslebens)

Almatrafi et al. (2024)

Messung von AI Literacy



Subjektiv

Selbsteinschätzung

- + Breiter anwendbar durch weniger Kontextabhängigkeit
- Biases, geringe Vergleichbarkeit

Beispiel:

- "I know the most important concepts of the topic artificial intelligence."
- "I can analyze AI-based applications for their ethical implications."

Carolus et al. (2024)



Objektiv

Messen Wissen oder Leistung

- + Standardisiert und besser vergleichbar
- Oft (zu) spezifischer Kontext

Beispiel:

- „What is the central distinction between supervised and unsupervised learning?“
- "Running the same request with the same data on the same AI can lead to..."

Weber et al. (2023)

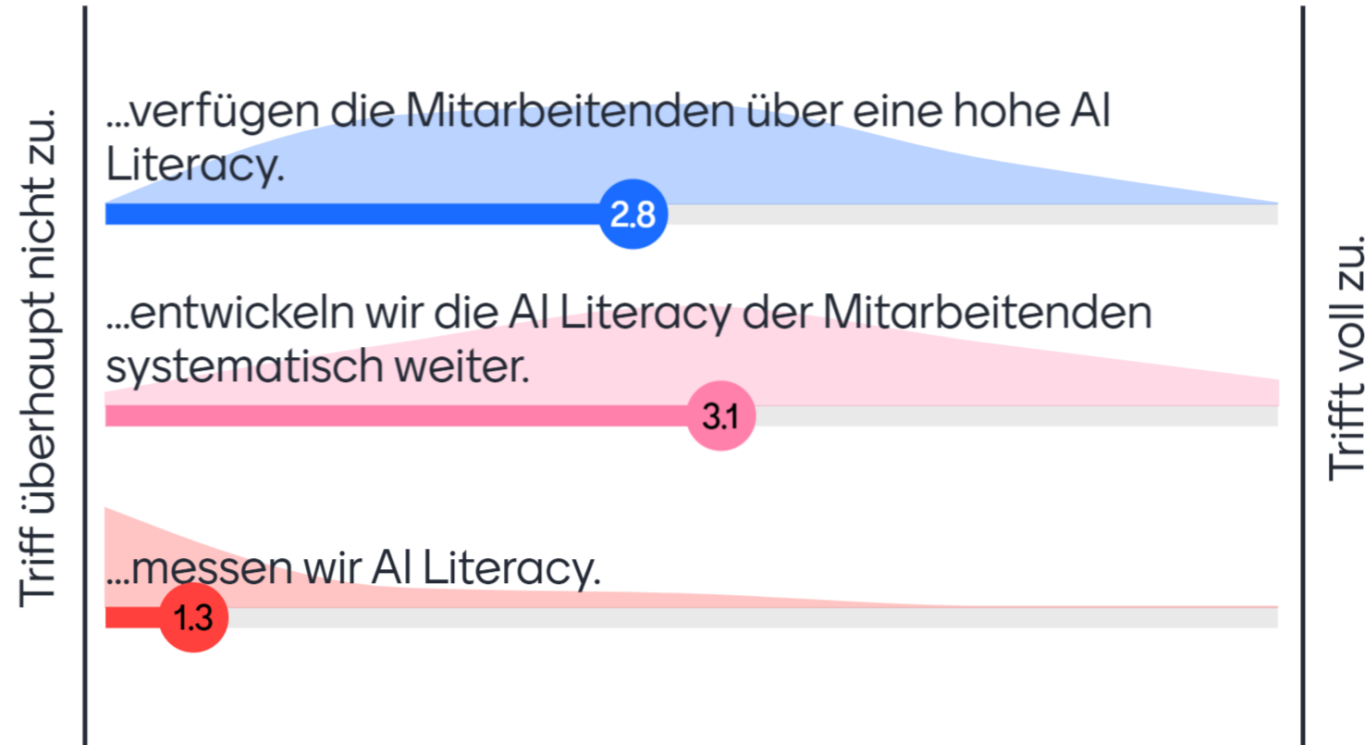
Almatrafi et al. (2024)

Wie steht es um die AI Literacy in Ihrer Kommunikationsabteilung?



Join at [menti.com](https://www.menti.com) | use code **4339 3053**

Antworten (Menti)





04 AI Literacy im Kontext von generativer KI



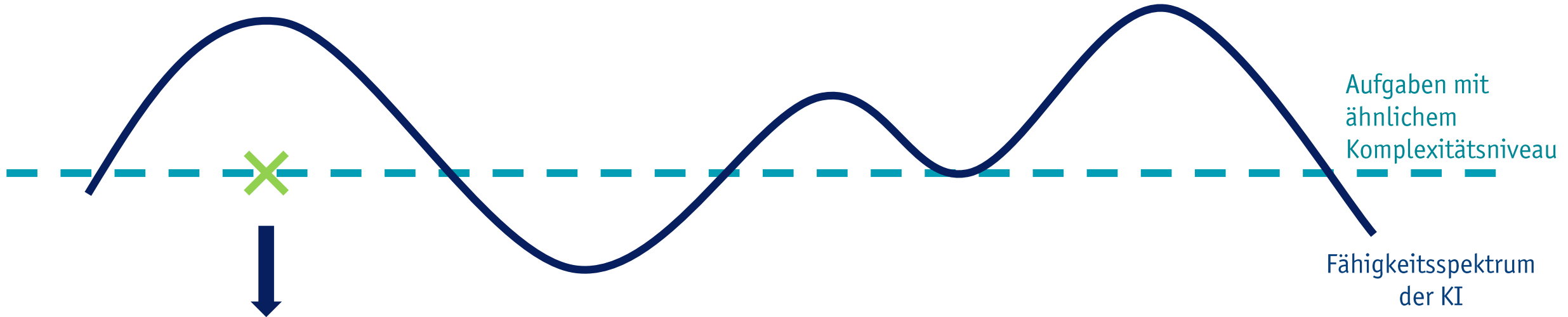
Steigert generative KI die Performance?

- Empirische Feldstudie mit 758 consultants der Boston Consulting Group
 - Baseline ohne GPT-4
 - Zwei Gruppen: 1) Mit GPT-4 und 2) GPT-4 und zusätzlichen Hinweisen
- Lösung von 18 realistischen Aufgaben, jeweils
 - **Innerhalb des Fähigkeitsspektrums von GPT-4:** Produktinnovation (z.B. Ideenfindung, Marktsegmentierung, Prototyping, Positionierung)
 - **Außerhalb des Fähigkeitsspektrums von GPT-4:** Strategieberatung für den CEO (z.B. Auswertung von Daten (Excel) und Interviews zu Markenperformance)
- Für Menschen haben diese Aufgaben ein ähnliches Komplexitätsniveau



Dell'Acqua et al. (2024)

Steigert generative KI die Performance?

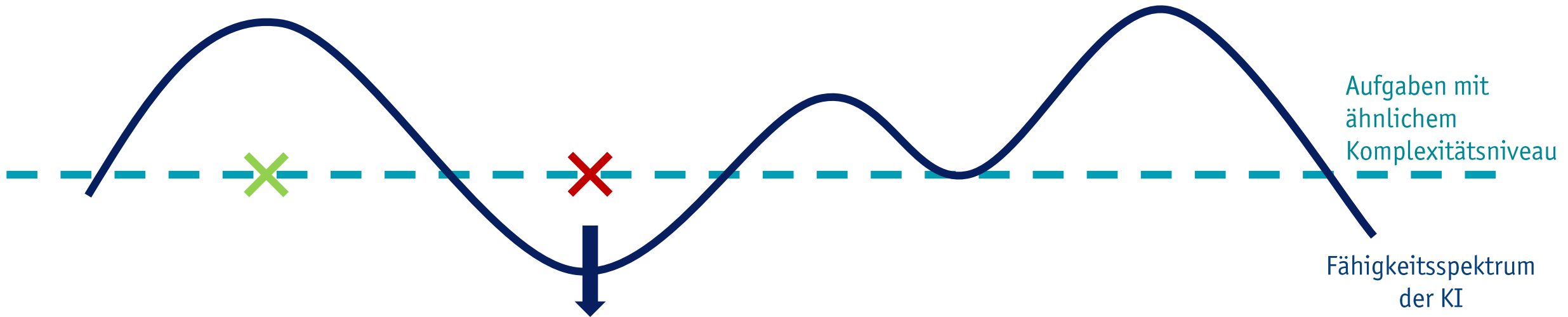


Produktinnovation:

- **Qualität** der Lösungen **steigt**: **+38 %** (GPT-4) und **+42.5 %** (GPT-4 + Hinweise)
- Aufgaben werden **schneller** gelöst: **-27.63%** (GPT-4) und **-22.5%** (GPT-4 + Hinweise)
- **Aber: Diversität** der Ideen, die mit GPT-Unterstützung entwickelt werden, **nimmt ab**.

Dell'Acqua et al. (2024)

Steigert generative KI die Performance?



21

Strategieberatung CEO:

- **Qualität** der Lösungen **steigt**: **+17.9%** (GPT-4) und **+25.1%** (GPT-4 + Hinweise)
- Aufgaben werden **schneller** gelöst: **-18%** (GPT-4) und **-30%** (GPT-4 + Hinweise)
- **Aber: Korrektheit** der Lösungen **sinkt**: im Durchschnitt **-19%** mit GPT-Unterstützung

Dell'Acqua et al. (2024)

Steigert generative KI die Performance? Es kommt drauf an.

- Liegt die Tätigkeit im Fähigkeitsspektrum der generativen KI?
 - Einordnung, was generative KI (nicht) kann nicht immer trivial (Dell'Acqua et al., 2024)
- Wie wird Performance in der Tätigkeit evaluiert?
 - Z.B. Qualität der einzelnen Lösung vs. Diversität in mehreren Lösungen (Dell'Acqua et al., 2024; Doshi & Hauser, 2023)
- Wie erfahren sind die Mitarbeitenden in der Zusammenarbeit mit generativer KI?
 - Qualität des Promptings beeinflusst Qualität der Ergebnisse (z.B. Choi & Schwarcz, 2023)
- Sind die Mitarbeitenden eher high- oder low-Performer in dieser Tätigkeit?
 - Erste empirische Studien deuten darauf hin, dass Mitarbeitende, die weniger gut performen, stärker von der Unterstützung durch generative KI profitieren (Choi & Schwarcz, 2023; Dell'Acqua et al., 2024; Noy & Zhang, 2023).



AKADEMISCHE GESELLSCHAFT
FÜR UNTERNEHMENSFÜHRUNG & KOMMUNIKATION

04 Interaktion

Interaktion (4 Gruppen)

1. Identifikation von Tätigkeiten (Use Cases) und generativen KI-Tools
2. Einführungsprozess von generativen KI-Tools
3. Identifikation & Weiterentwicklung relevanter Kompetenzen
4. Evaluation des Wertbeitrags von generativer KI in der Kommunikationsarbeit

Interaktion (Details)

1. Welche **Tätigkeiten** der Kommunikationsarbeit liegen, Ihrer Einschätzung nach, in- bzw. außerhalb des Fähigkeitsspektrums aktuell verfügbarer generativer KI Tools? Wie gehen Sie vor bzw. wie könnten Sie vorgehen, um geeignete Tätigkeiten und KI Tools zu identifizieren?
2. Wie gehen Sie vor bzw. würden Sie vorgehen, um ein neues generative KI Tool in der Kommunikationsarbeit einzuführen? Wie werden Mitarbeitende in den **Einführungsprozess** involviert?
3. Welche **Kompetenzen** sehen Sie als besonders relevant, um generative KI in der Kommunikationsarbeit zu nutzen? Welche Strategien und Ressourcen setzen Sie bereits ein bzw. könnten Sie einsetzen, um relevante Kompetenzen in Ihrem Team kurz- und langfristig zu stärken?
4. Wie können Veränderungen der Arbeitsqualität und –effizienz durch die Verwendung von generativer KI in der Kommunikationsarbeit evaluiert werden? Was würden Sie messen, um zu verstehen, ob generative KI (langfristig) einen positiven **Wertbeitrag** zur Kommunikationsarbeit leistet?

Texte (Basis)
⊕ Bildgenerierung
⊕ VOICE (Text zu Video)
⊕ Evaluation
⊕ Text generieren

Selektion Bilderstellung
⊕

⊕ Zusammenfassen von Texten

⊕ Texte, Bilder, Videos...
→ Produktion

+ Erster Entwurf für Standardtexte

⊕ (simultane) Übersetzungen

+ Auswertung Daten
- Ableitung Entscheidungen

⊖ Strategie Kontrolle / Redaktion

Erstellung Präsentation
⊖

- eigenständige Kreativarbeit (Bsp. Narrativ neue Unternehmensstrategie)
aber ⊕ gezielter Einsatz für Suche Schlüsselbegriffe

⊖ Krisenkommunikation

⊖ target-oriented bzw. "tailored" Content

⊖ das, was NICHT logisch ist ("überraschende Effekte")

⊖ Soziale Kompetenz

Einführung von KI

Erwartungen abfragen

MA einbeziehen
bei Identifikation von
Use Cases & Tools

Identifikation von
Beliebigkeiten
Guidelines
Use Cases

Sorgen reduzieren:
Performance-Verbesserung vs.
Erkennung der Mitarbeiterbedürfnisse

systematisches/durchgängiges
Controlling &
Evaluation

Awareness/
Excitement
Intro/Overview
Repetition

ZV?

Eye for Sandbox: eingeführt
Team
& als early adopter
positioniert

→ werkspezifische
Aufgaben

Mitbestimmung der Daten →
Leistungs- u. Verhaltenskontrolle!

Feedback

- Social Media
- Abfragen
- Interviews

Piloten (versd. Aspekte
z.B. Text, Image,
Voice)
Klare Verantwortlichkeiten

So nicht!

- Effizienzsteigerung
als Ziel
- Manager/Vorstände
KI Copilot

KI-Lernreise auf-
sehen für gemeinsames
Lernen im Team
Promoting-Workshops



Kommunikationskompetenz

VERSTÄNDNIS
EIGENER AUFGABEN

Learn
+ Learn

EXTERNE
SPEZIALIST*INNEN
EINLADEN

Evaluationen
geplant
(aber unterpriorisiert)

Reflexionsfähigkeit

FÄHIGKEIT KRITISCH
ZU DENKEN

Kritische Reflexion
personale Überflüssigkeit
vs. systemische
Unsicherheit

TECHNOLOGIE -
OFFENHEIT

FREIRAUM SCHAFFEN
ZU EXPERIMENTIEREN

Weiterentwicklung
von Personal

BEISPIELE VON
VERWENDUNG TEILEN

COMMUNITIES

Low-level
programmierkenntnisse

Emotional
abholen
(Enttäuschungen
vermeiden)

- Mitarbeiterzufriedenheit → MA - Zufriedenheit
- Feedback der internen Stakeholder → Prozessbereinigung
- Qualität (umfassend; zeitlich) → Fehlerreduktion
- → Verbesserung Iterationschleife

- Anhand bestehender KPI die Veränderung abbilden

- Zeitersparnis K?
- Akzeptanz
- Zufriedenheit
- Arbeits-/Ergebnisqualität

- neue Formate - z.B. Zielgruppen-spez. Content
- Medien: qual. MA - Befragung + quant. Auswertung

Wie können Veränderungen der Arbeitsqualität und -effizienz durch die Verwendung von generativer KI in der Kommunikationsarbeit evaluiert werden?

Was würden Sie messen, um zu verstehen, ob generative KI (langfristig) einen positiven Wertbeitrag zur Kommunikationsarbeit leistet?

- ↑ Qualität d. Arbeitsergebnisse (mehrere Sprachversionen d. Untertitel z.B. von Videos)



AKADEMISCHE GESELLSCHAFT
FÜR UNTERNEHMENSFÜHRUNG & KOMMUNIKATION

Kontakt

Prof. Stefan Stieglitz

stefan.stieglitz@uni-potsdam.de

Sünje Clausen

suenje.clausen@uni-potsdam.de

Quellen

- Chiu, Y. T., Zhu, Y. Q., & Corbett, J. (2021). In the hearts and minds of employees: A model of pre-adoptive appraisal toward artificial intelligence in organizations. *International Journal of Information Management*, 60, 102379.
- Choi, J. H., & Schwarcz, D. (2023). Ai assistance in legal analysis: An empirical study. Available at SSRN: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4539836>
- CommTech Index Report 2023. This is how digital the communications profession is in Germany. https://agcommtech.de/wp-content/uploads/2023/12/CommTech_Report_final-en.pdf
- Dell'Acqua, F., McFowland, E., Mollick, E. R., Lifshitz-Assaf, H., Kellogg, K., Rajendran, S., ... & Lakhani, K. R. (2023). Navigating the jagged technological frontier: Field experimental evidence of the effects of AI on knowledge worker productivity and quality. Harvard Business School Technology & Operations Mgt. Unit Working Paper, (24-013). Available at SSRN: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4573321>
- Doshi, A. R., & Hauser, O. P. (2023). Generative artificial intelligence enhances individual creativity but reduces the collective diversity of novel content. Available at SSRN: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4535536>
- Long, D., & Magerko, B. (2020). What is AI literacy? Competencies and design considerations. In *Proceedings of the 2020 CHI conference on human factors in computing systems*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 1–16. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376727>
- Noy, S., & Zhang, W. (2023). Experimental evidence on the productivity effects of generative artificial intelligence. *Science* 381, 187-192. 10.1126/science.adh2586
- The Royal Society (2018). Portrayals and perceptions of AI and why they matter. <https://royalsociety.org/-/media/policy/projects/ai-narratives/ai-narratives-workshop-findings.pdf>
- Purposeful Relations (2023). Global CommTech Report 2023. How public relations professionals think about and use technology and artificial intelligence. <https://www.purposefulrelations.com/global-commtech-report-2023/>
- Stieglitz, S., Zerfass, A., Wloka, M., & Clausen, S. (2024). Communications Trend Radar 2024. Information inflation, AI literacy, workforce shift, content integrity & decoding humans. (Communication Insights, Issue 20). Academic Society for Management & Communication. Available online at www.academic-society.net