

## »Man kann KI trainieren, um Schaden anzurichten – oder um Schaden zu verhindern«

Franz Kramer, Betriebsratsvorsitzender von Microsoft Österreich, im Gespräch  
New-Skills-Gespräche des AMS (95) – [www.ams.at/newskills](http://www.ams.at/newskills)



**Beim aktuellen New-Skills-Gespräch liegt der Schwerpunkt auf dem Thema »Künstliche Intelligenz«. Was verbinden Sie mit dem Thema aus Sicht Ihrer Expertise? Wo wenden Sie selber KI bereits an?**

*Franz Kramer:* Das Thema KI repräsentiert für mich so etwas wie die vierte technologische Revolution in meinem eigenen Berufsleben: Ich habe Ende der 1980er-Jahre relativ frühzeitig begonnen, mit einem PC zu arbeiten, und habe die damit verbundenen Veränderung etwa in Bezug auf die Produktivität miterlebt. Dann kam Mitte der 1990er-Jahre das Internet dazu, das auch wieder sehr viele Arbeitsweisen und Jobprofile verändert hat. In den 2000er-Jahren war es dann das mobile Element in den Endgeräten, so beispielsweise in Form von Smartphones, das Umbrüche bewirkt hat. Seit etwa zwei Jahren schließlich ist es das Thema der Künstlichen Intelligenz, das zunehmend Bestandteil unseres Arbeitsalltages wird und vielleicht sogar die größte dieser Umwälzungen bewirken wird.

Ich habe selber in meinem Arbeitsalltag als Betriebsrat bei Microsoft<sup>1</sup> das Glück gehabt, als eine der ersten Personen im Unternehmen in den für uns damals völlig neuen und unbekannt, auf ChatGPT basierenden Copiloten Einsicht zu bekommen. Dies geschah auch deshalb, weil das Unternehmen sehr früh erkannt hat, wie wichtig die Meinung und Einbindung des Betriebsrates bei der Implementierung dieser neuen Technologie ist. Dadurch haben wir schon sehr früh Szenarien für uns testen können, wie wir KI einsetzen können, welche möglichen Problemfelder damit verbunden sind und was im Speziellen zu kontrollieren ist. Wir haben beispielsweise KI eingesetzt, um damit Protokolle unserer Betriebsratsmeetings zu erstellen und so zu testen, ob wir die Qualität erhöhen können. Auch bei der Kommunikation der Mitarbeiter:innen hat KI geholfen, so etwa bei zweisprachiger Kommunikation in Englisch und Deutsch. Auch problematische Themen wie Halluzinationen und Phantasieren von KI haben wir

bereits sehr früh untersuchen können. Wir haben hier als Betriebsrat eine Vorreiterrolle eingenommen. Gerade der Bereich der KI verändert sich dermaßen schnell, sodass wir auch entsprechend schnell reagieren müssen. Wir haben uns als Betriebsrat auf die Position verständigt, dass wir diese Entwicklung also nicht verhindern, sondern wir glauben, dass diese Veränderung auch sehr viele Chancen für unsere Mitarbeiter:innen mit sich bringen. Aber es ist dabei eben auch wichtig, dass man als Betriebsrat hierzu eine informierte Meinung haben sollte. Das ist etwas, was ich auch Betriebsrät:innen in anderen Unternehmen empfehlen möchte: »Schauen sie sich diese neuen Technologien in der Praxis an, was sind mögliche Risiken und Gefahren, was sind die Chancen, die sich dadurch bieten!«

Aktuell bastle ich mir mittels KI gerade einen Betriebsratsagenten, der beispielsweise klassische Mitarbeiter:innenfragen behandeln kann, so etwa zu Pensionsbenefits, Dienstwägen, Arbeitszeitregelungen und arbeitsrechtlichen Themen et cetera. Durch diesen Agenten kann ich solche Standardfragen mit den jeweils passenden Dokumenten bearbeiten. Dies bedeutet, dass wir als Betriebsrät:innen uns auf wichtigere Themen konzentrieren können, so beispielsweise persönliche Beratungen. Für diese unsere Kernaufgaben steht dann mehr Zeit zur Verfügung. Ist das heute alles schon perfekt? Sicher nicht. Aber ich sehe doch schon die ersten Arbeiterleichterungen.

**Welche großen Veränderungen am Arbeitsmarkt sehen Sie durch den Einsatz von KI?**

*Franz Kramer:* Das ist eine schwer zu beantwortende Frage. Ich denke, dass in Zukunft ein sehr viel flexibleres Set an Qualifikationen erforderlich wird. Arbeitnehmer:innen werden sich stärker umstellen müssen, also etwa dahingehend, dass der Job nicht mehr dreißig Jahre mehr oder weniger einformig verläuft. Das war ja auch schon bislang beispielsweise in Folge der Digitalisierung der Fall, wird sich aber sicherlich weiter beschleunigen. Ich sage meinem Sohn, der aktuell Wirtschaftsinformatik studiert, als Hinweis in diese Richtung: »Den Job, den du in zwei oder drei Jahren ausüben wirst, der existiert in dieser Form vielleicht noch gar nicht.«

<sup>1</sup> [www.microsoft.com/de-at](http://www.microsoft.com/de-at)

Wenn man beispielsweise vor drei Jahren vom Thema »Prompt Engineering« gesprochen hat, wusste praktisch niemand, was das sein könnte beziehungsweise welche Skills man für solch einen Beruf benötigt. Diese Dynamik wird die Arbeitsmärkte der Zukunft sicher sehr stark bestimmen.

Ich glaube nicht, dass gewisse Jobbereiche wie etwa Dolmetscher komplett wegbrechen werden. Auch in Zukunft wird man Personen mit solchen Qualifikationen benötigen, weil immer noch qualitativ hochwertige und überprüfte Übersetzungen benötigt werden und man sich hier nicht auf KI alleine verlassen kann. Ich bin diesbezüglich überzeugt, dass der Mensch immer noch die Letztentscheidung haben muss. Vielleicht haben die erwähnten Dolmetscher:innen jedoch in Zukunft aufgrund der neuen Technologie mehr Klient:innen beziehungsweise Aufträge, die mit insgesamt weniger Zeitaufwand bearbeitet werden können. Eine finale Einschätzung, was mit bestimmten Jobs und Beschäftigungssegmenten in unmittelbarer Zukunft geschehen wird, dafür ist es aus meiner Sicht noch zu früh.

In unserem Unternehmen hat beispielsweise die Implementierung des Copiloten dazu geführt, dass sich Mitarbeiter:innen aufgrund dieser KI-gestützten Assistenz mehr auf höherwertige, kreativere Aufgaben oder Prozessthemen konzentrieren können. Auch aus diesem Grund können wir hier, glaube ich, nicht von einem Jobkiller sprechen. Wir haben letztes Jahr eine Studie vorgestellt, in der darauf verwiesen wird, dass durch den Einsatz von KI in Österreich eine Wertschöpfungssteigerung von voraussichtlich rund achtzehn Prozent erzielt werden kann. Eine solche Steigerung kann nicht nur mehr Effizienz und Einsparungen bedeuten, sondern auch neue Aufgabengebiete, neue Branchen und Möglichkeiten, weil Standardtätigkeiten jetzt mittels KI-Anwendungen abgewickelt werden können. Ich denke, man kann sagen: »KI wird keine Jobs vernichten, aber Menschen, die KI einsetzen, werden Vorteile gegenüber solchen haben, die KI nicht verwenden können oder wollen!« Die heimischen Unternehmen müssen sich daher rasch eine Meinung zu dem Thema bilden und sich aktiv damit auseinandersetzen. Hier zu sagen, das tangiert uns erst in fünf Jahren, das halte ich gerade bei dem Tempo dieser Veränderungen für den falschen Zugang. Um die schnellstmögliche Nutzung der neuen KI-Tools im Unternehmen zu ermöglichen, haben wir, anstatt auf eine finale Betriebsvereinbarung zu warten eine so genannte »Duldungsvereinbarung«, das heißt also: Wir haben die KI-Tools eingesetzt und sie im konkreten betrieblichen Einsatz beziehungsweise Kontext beurteilt. Wenn wir dabei ein Problem erkannt hätten, so etwa in Bezug auf Datenschutz oder der Überwachung der Mitarbeiter:innen, dann hätten wir jederzeit die Möglichkeit gehabt, den Einsatz zu stoppen und zu reevaluiieren.

Microsoft Österreich arbeitet ja auch sehr intensiv mit Kund:innen und Partnerunternehmen, durch den Einsatz von KI können wir einerseits bestimmte Prozesse und Abläufe besser dokumentieren und protokollieren. Hier ist für alle Beteiligten eine deutliche Reduzierung dieses Aufwandes zu verzeichnen. Auf der anderen Seite können Mitarbeiter:innen besser eingebunden werden, so etwa, wenn sie nicht an einem Meeting teilnehmen konnten. Hier kann ich dann beispielsweise Microsoft-Teams dazu verwenden, mir ein Meeting zusammenzufassen und meine Aktionspunkte mitzuteilen, ohne das gesamte Meeting nachhören oder nachsehen zu müssen. Und so kann ich mich auf den



Foto: privat

Franz Kramer, Betriebsrat Microsoft Österreich

Letztstand der Informationen beziehungsweise der Arbeitsprozesse bringen.

#### **Welche Potenziale beziehungsweise Risiken sehen Sie im Hinblick auf das Beschäftigungsvolumen beziehungsweise die Anzahl an Arbeitsplätzen in Österreich?**

*Franz Kramer:* Ich persönlich denke nicht, dass KI eine massive Gefahr für die Arbeitsmärkte darstellt. Künstliche Intelligenz ist aber ein sehr starker Veränderungstreiber, das ist völlig klar. Mein Gedanke hierzu ist, dass die Unternehmen – auch mithilfe von Regulatorien – es schaffen müssen, dass KI nicht nur in selektiven Arbeits- oder Unternehmensbereichen zum Einsatz kommt, sondern dass KI im Sinne einer Demokratisierung der Technologie möglichst allen Arbeitnehmer:innen zur Verfügung steht. Die schlechteste Lösung diesbezüglich wäre eine Art von Zwei-Klassen-Gesellschaft, wo KI-Tools als Möglichkeit zur Produktivitätssteigerung in bestimmten Betriebs- oder Beschäftigungsbereichen zur Verfügung stehen, in anderen jedoch nicht. Ich glaube, dass dieses Thema gerade für uns als Betriebsrat sehr wichtig ist. Wir haben daher in unserer KI-Vereinbarung auch explizit festgehalten, KI-Technologien so breit wie möglich für alle Arbeitnehmer:innen zur Verfügung zu stellen und dementsprechend auch gleichberechtigte Wissensstände zu schaffen.

#### **Welche Kompetenzen werden für den Arbeitsmarkt angesichts des Einsatzes von KI zukünftig wichtiger? Wie gelingt es, dass die dazu nötigen Kompetenzen erworben werden?**

*Franz Kramer:* Eine Kompetenz, die in Folge der KI-Entwicklungen sicherlich sehr bedeutsam wird, ist die Fähigkeit, KI-produ-

zierte Inhalte und Lösungen hinsichtlich ihrer Qualität beurteilen und einschätzen zu können. Ich kann mich nicht zu hundert Prozent darauf verlassen, dass die KI passende Antworten liefert, sondern brauche diese persönliche Kompetenz, die etwa ältere Mitarbeiter:innen aufgrund ihrer beruflichen Erfahrungen besitzen. KI alleine kann und soll nicht die letzte Entscheidung haben. Um in der Lage zu sein, solche Beurteilungen vornehmen zu können, braucht es breites Fachwissen sowie die Fähigkeit, Informationen und Daten zu recherchieren und Quellen lesen und interpretieren zu können. Dies ist eine Kompetenz, die bislang vielleicht eher im akademischen Bereich zu finden war, deren Bedeutung aber auch im beruflichen Alltag der meisten anderen Branchen und Sektoren zunehmen wird. Als Mitarbeiter:in in einem Unternehmen muss ich heute in der Lage sein, Themen und Inhalte beurteilen zu können und mich dabei nicht auf Dinge verlassen zu müssen, die mir ein Algorithmus vorschlägt. Wir haben aus diesem Grund in unserer Betriebsratsvereinbarung festgehalten, dass bei Ergebnissen, die KI liefert, immer auch die zugrundeliegenden Quellen angegeben werden müssen.

Die Auswahl und Prüfung geeigneter KI-Systeme samt der Behandlung der damit zusammenhängenden Fragen hinsichtlich der zugrundeliegenden Algorithmen, der Auswahl der Daten, mit denen das System programmiert wird, der gesetzlichen Regelungen et cetera ergeben sicher auch ein mögliches zukünftiges Berufsbild.

#### **Inwieweit wird KI Auswirkungen auf Bewerbungsprozesse und auf die Arbeit des AMS mit sich bringen?**

*Franz Kramer:* Die Bedeutung des lebensbegleitenden Lernens und die Fähigkeit, sich Veränderungen in der Arbeitswelt anpassen zu können, sind für Arbeitnehmer:innen auf jeden Fall von Bedeutung. Das Entwicklungstempo und die Dynamik werden sich hier auf jeden Fall noch weiter erhöhen. Ich muss den Bewerber:innen außerdem die Möglichkeit bieten, KI einmal selber in der Praxis anzuwenden und dieses Wissen nicht nur theoretisch vermitteln. Es bedarf hier vielleicht auch neuer Lehr- und Lernmethoden, effizienter Feedbackschleifen oder projektbasierten Lernens. Es ist übrigens interessant, dass viele Leute KI in ihrem Privatleben bereits nutzen, dieses Wissen jedoch noch nicht in den beruflichen Alltag transferieren.

#### **Sehen Sie auch kritische Aspekte bezüglich Künstlicher Intelligenz?**

*Franz Kramer:* Ich sehe eher eine allgemeine Gefahr, dass nämlich manche Mitarbeiter:innen mit KI arbeiten, andere aber außen vor bleiben. Ich würde das jetzt nicht unbedingt an bestimmten persönlichen oder soziodemographischen Kriterien festmachen. In Bezug auf Gender oder Alter beispielsweise hätte ich mir am Beginn der KI-Entwicklungen eigentlich mehr Sorgen gemacht. Anhand einer unserer aktuellen Studien, die weltweit Daten von rund fünfzigtausend Personen erfasst, haben wir jedoch gesehen, dass die Unterschiede in der KI-Nutzung zwischen den verschiedenen Altersgruppen nicht wirklich groß sind. Auch die Generation der so genannten »Boomer« nutzt offensichtlich KI bereits in einem durchaus großen Ausmaß, die neue Technik ist also auch hier schon angekommen. Das liegt sicher auch daran, dass KI bereits sehr niederschwellig verfügbar ist, also etwa am Smartphone oder im Browser. Für Personen mit Migrationshintergrund etwa

kann KI durchaus eine Chance bieten, die neue Sprache schneller und einfacher zu erlernen.

#### **Welche abschließende Botschaft bezüglich Künstlicher Intelligenz wollen Sie den Leser:innen dieses Interviews noch gerne mitgeben?**

*Franz Kramer:* Grundsätzlich sollte man keine Angst vor KI haben und sich selber aktiv damit beschäftigen. Wichtig ist jedoch, dass man sich immer bewusst ist, dass man bei einer KI nicht einem Menschen gegenübersteht, sondern dass das ein Algorithmus ist, der durchaus auch falsche Ergebnisse liefern oder mit falschen Daten programmiert sein kann. Fragen der Transparenz sind ebenfalls relevant: Mit welchen Daten und Parametern arbeiten die Algorithmen? Was sind die Grundlagen für die Ergebnisse, die geliefert werden? Ist es eine »Responsible KI«, oder ist es ein System mit einem möglichen Bias? Persönlich sehe ich die Notwendigkeit einer Art UNO für KI-Angelegenheiten, und zwar in dem Sinne, dass es multinationaler Regelungen bezüglich des Einsatzes von KI bedarf, der AI Act der EU<sup>2</sup> ist ein guter erster Schritt aus europäischer Sicht in diese Richtung. Es gibt eben auch ein großes Bedrohungspotenzial durch diese Technologie, dem man mittels rechtsverbindlicher Regelungen begegnen muss. Menschen haben unterschiedliche Intentionen und letztlich ist KI ein Instrument: Man kann dieses Instrument trainieren, um Schaden anzurichten, oder ich kann dieses Instrument so programmieren, Schaden zu verhindern. Hier sehe ich die Politik in der Pflicht, um entsprechende gesetzliche und ethische Standards zu etablieren, wobei hier sicherlich auch eine Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und politischen Entscheidungsträgern notwendig ist.

Was schließlich bei der Diskussion über KI oftmals vernachlässigt wird, sind Umweltfragen und Fragen bezüglich der Ressourcen, die im Einsatz von KI verbraucht werden. Hier besteht manchmal die Gefahr, sozusagen alles der KI zu opfern und dieses Umweltthema zu ignorieren oder zu unterschätzen, und ich bin froh in einem Unternehmen zu arbeiten, das dieses Thema sehr ernst nimmt.

#### **Herzlichen Dank für das Gespräch!**

Das Interview mit Franz Kramer führte Alexander Petanovitsch vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.

AMS

<sup>2</sup> <https://artificialintelligenceact.eu>.

**Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report«**  
**Download unter <https://forschungszentrum.ams.at> im Menüpunkt »E-Library«**



AMS report 182  
*Roland Löffler, Nilüfer Dag, Georg Kessler*  
**Branchenanalysen zur Kreislaufwirtschaft im Lichte der ökologischen Transformation**

Download in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter <https://forschungszentrum.ams.at/elibrary.html>



AMS report 183  
*Regina Haberfellner, Brigitte Hueber, René Sturm*  
**Beruf und Beschäftigung in der Kreislaufwirtschaft**  
 Umwelt- und Klimajobs als berufskundliche Querschnittsmaterie

Download in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter <https://forschungszentrum.ams.at/elibrary.html>



AMS report 184  
*Petra Ziegler, Andrea Eder*  
**Berufsinformation des AMS für den Hochschulsektor in Österreich**  
 Trends und Bedarfsanalyse

Download in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter <https://forschungszentrum.ams.at/elibrary.html>



AMS report 185  
*Thomas Horvath, Peter Huber, Ulrike Huemer, Marion Kogler, Helmut Mahringer, Philipp Piribauer, Mark Sommer, Stefan Weingärtner*  
**Mittelfristige Beschäftigungsprognose für Österreich bis 2030**  
 Berufliche und sektorale Veränderungen im Überblick der Periode von 2023 bis 2030

Download in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter <https://forschungszentrum.ams.at/elibrary.html>

Die **New-Skills-Gespräche** des AMS werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; [www.oebf.at](http://www.oebf.at)) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; [www.ibw.at](http://www.ibw.at)) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt. Die mit

dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche haben es sich zum Ziel gesetzt, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u.v.m. verankert – zu unterstützen.

**<https://forschungszentrum.ams.at>**

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

**Anschrift des Interviewten**

Franz Kramer  
 Microsoft Österreich  
 Internet: [www.microsoft.com/de-at/](http://www.microsoft.com/de-at/)

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Praxis-handbücher) zur Verfügung – [www.ams.at/forschungszentrum](http://www.ams.at/forschungszentrum).

P. b. b.  
 Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

Juli 2025 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

