

»Mit unserem KI-Tool AMS-Berufsinfomat haben wir im AMS also eine schlagkräftige Antwort auf die Herausforderungen der Künstlichen Intelligenz an eine moderne Berufsinformation verwirklicht«

Thomas Mader, Fachbereichsleiter »Berufsinfo und Forschung« in der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich, über die Herausforderungen des KI-Einsatzes in Berufsberatung und Berufsinformation

New-Skills-Gespräche des AMS (105) – www.ams.at/newskills



Herr Mader, Sie haben in Ihrer Funktion an der Bundesgeschäftsstelle des AMS Österreich in der Abteilung Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation zahlreiche Berührungspunkte mit der Künstlichen Intelligenz. Was verbinden Sie mit dem Thema der KI aus Sicht Ihrer Expertise, wo sind das AMS und im Besonderen Ihr Aufgabengebiet gefordert?

Thomas Mader: Zur Einleitung möchte ich einen Grundgedanken vorausschicken: »Künstliche Intelligenz ist gekommen, um zu bleiben, und deshalb müssen wir lernen, sie sinnvoll einzusetzen!« Man kann sich nicht mehr vor den allgegenwärtigen Large Language Models und anderen Anwendungen wegdrücken, sondern muss sich aktiv damit beschäftigen und auseinandersetzen. Als AMS müssen wir lernen, produktiv und vor allem kund:innenorientiert damit umzugehen, und zwar in mehrfacher Hinsicht, wobei sich wiederum primär folgende zu lösende Fragen stellen: »Wie können wir Menschen beraten, die von diesen Veränderungen betroffen sind, welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es, und wie kann berufliche Neuorientierung gelingen?« Und zweitens: »Wie können wir diese Technologie selbst sinnvoll einsetzen?« Von Anfang an war klar, dass wir KI nicht in Bereichen einsetzen wollen, in denen rechtliche oder leistungsbezogene Auskünfte gegeben werden. Das entsprechende erste große und sich im Echteinsatz befindliche KI-Tool ist der AMS Berufsinfomat.¹ Er richtet sich an alle Personen, die sich über Berufe, Ausbildungen oder Entwicklungsmöglichkeiten informieren möchten. Der AMS-Berufsinfomat ist frei über die AMS-Homepage zugänglich und steht jeder interessierten Person zur Verfügung. Zugleich war vorgesehen, den AMS-Berufsinfomat auch intern als Unterstützung für die Kolleg:innen einzusetzen, besonders für die Mitarbeitenden in den BerufsInfoZentren.² Ich habe selbst dort gearbeitet und kenne den Aufwand der erforderlichen Vorbereitung auf die oft ganz unterschiedlichen Beratungsgespräche. Genau hier bietet die KI einen konkreten Nutzen. Wenn ich heute im AMS-Berufs-

infomat frage: »Sag' mir bitte alle Ausbildungsmöglichkeiten in dem und dem Bereich«, dann bekomme ich rasch eine strukturierte Übersicht. Dadurch spare ich Zeit in der Vorbereitung und kann mich stärker auf die eigentliche Beratung, also die Arbeit mit den Kunden und Kundinnen, die das AMS beziehungsweise ein BIZ aufsuchen, konzentrieren. Mit unserem KI-Tool AMS-Berufsinfomat haben wir im AMS also eine schlagkräftige Antwort auf die Herausforderungen der Künstlichen Intelligenz an eine moderne Berufsinformation verwirklicht.

Wo sehen Sie den praktischen Nutzen von KI im Arbeitsalltag?

Thomas Mader: Die Bedeutung von KI hängt stark von der jeweiligen Branche und der konkreten Tätigkeit ab. Im beruflichen Alltag verstehe ich KI vor allem als Unterstützung. Die fachlichen Informationen liefere nach wie vor ich. Die KI kann daraus einen »schönen und flüssigen Text« erstellen, der anschließend weiterverwendet wird. Genau darin sehe ich die Zukunft des KI-Einsatzes, nämlich als Werkzeug zur Unterstützung, zur Zeitersparnis und zur Arbeitserleichterung, so beispielsweise, um Texte zusammenzufassen, Inhalte verständlicher zu formulieren oder Präsentationen zu erstellen. Besonders hilfreich ist sie im internationalen Austausch, wenn durch Übersetzungen komplexe Inhalte in der Muttersprache einfacher erfasst werden können.

Ich nehme zudem wahr, dass sich die Fragen rund um KI und die Sicherheit von Arbeitsplätzen zunehmend häufen. Gerade bei einigen Bürotätigkeiten, in der Buchhaltung oder ähnlichen Bereichen kann die eigentliche Tätigkeit bereits durch KI durchgeführt werden. Deshalb halte ich es für denkbar, dass Betriebe auf zusätzliche Arbeitskräfte verzichten und stattdessen Berechnungen oder Arbeitsabläufe zunächst von einer KI durchführen lassen, bevor eine Führungskraft das Ergebnis überprüft.

Wenn eine Firma oder Institution KI einsetzt, reicht es jedoch nicht, nur die Technik zur Verfügung zu stellen. Ich bin überzeugt, dass Schulungen im Zusammenhang mit KI unverzichtbar sind. Allerdings geht es dabei weniger um die reine Bedienung der Systeme. Die Nutzung moderner Sprachmodelle ist aus meiner Sicht relativ einfach: »Ich frage, und ich kriege eine Antwort.« Die Be-

¹ www.ams.at/berufsinfomat.

² Abkürzung: BIZ. www.ams.at/biz.

deutung von Schulungen liegt für mich darin, die Chancen und Risiken zu verstehen, was hinter der Technologie steckt, wie sie verantwortungsvoll eingesetzt wird und welche Grenzen es gibt. Genau dieses Verständnis ist entscheidend. Und speziell bleibt Datenschutz ein heikles Thema, das besondere Aufmerksamkeit erfordert. Gerade bei digitalen Angeboten müssen die Nutzer und Nutzerinnen darauf hingewiesen werden, keine persönlichen Daten einzugeben.

Welche Rolle der KI nehmen Sie im Bewerbungs- beziehungsweise generell im Berufsorientierungsprozess wahr?

Thomas Mader: Ich sehe, dass sich der Einsatz von KI im Bewerbungsprozess nicht mehr verhindern lassen wird. Immer mehr Menschen nutzen KI bereits heute, um Bewerbungsunterlagen zu optimieren oder sogar vollständig erstellen zu lassen. Das wird aus meiner Sicht künftig zur Normalität werden. Ich sehe aber die Gefahr, dass Bewerbungen durch KI »zu perfekt« wirken und dadurch ein Stück Authentizität verlorengeht.

Gleichzeitig sehe ich großes Potenzial darin, KI gezielt zur Unterstützung von Bewerbungen einzusetzen. Schon heute bietet das AMS ein Bewerbungsportal an,³ über das Vorlagen für Lebensläufe und Bewerbungsschreiben zur Verfügung gestellt werden. Dieses System ist aus meiner Sicht mittlerweile »old fashioned«, da es im Wesentlichen auf statischen Vorlagen basiert. Wenn hier künftig neue Angebote entwickelt werden, halte ich es für wahrscheinlich, dass dabei auch KI zum Einsatz kommt. Dabei geht es nicht darum, den Bewerbungsprozess vollständig zu übernehmen, sondern Hilfestellung zu geben und bei der Erstellung guter Bewerbungen zu begleiten.

Besonders interessant erscheint mir der Einsatz von KI also in den Bereichen der Berufsorientierung und der Bewerbungsvorbereitung. Derzeit lernen Jugendliche in Workshops, wie man sich bewirbt, wie man sich in einem Vorstellungsgespräch verhält und welche »No-Gos« es gibt. Einen Schritt weiter gedacht könnte hier eine Künstliche Intelligenz in Form eines Avatars eingesetzt werden. Ich kann mir vorstellen, mit einer KI realistische Vorstellungsgespräche zu simulieren. Die KI könnte typische Fragen stellen und damit eine reale Bewerbungssituation nachbilden. Dadurch könnten Gespräche beliebig oft geübt und Sicherheit gewonnen werden.

Trotz aller Möglichkeiten bin ich überzeugt, dass die persönliche Beratungsleistung unverzichtbar bleibt. Gerade in der Berufsorientierung spielt der individuelle Kontakt eine zentrale Rolle. Der wesentliche Unterschied liegt für mich in der Empathie, denn wenn ein Mensch vor mir sitzt, kann ich auf seine persönliche Situation eingehen, gezielt nachfragen und gemeinsam Lösungen entwickeln. Dieses echte Einfühlungsvermögen kann eine KI nach meiner Einschätzung auch in den nächsten Jahren nicht leisten.

Welche Chancen durch KI sehen Sie bei der künftigen Stellenvermittlung durch das AMS??

Thomas Mader: Ich sehe großes Potenzial für den Einsatz von KI innerhalb des AMS, so insbesondere zur Unterstützung bei der Weiterentwicklung zentraler Vermittlungs- und Matching-



Foto: Kurt Keimath

Thomas Mader, BA, studierte Geschichte an der Universität Graz und ist als Fachbereichsleiter in der Abteilung Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI) des AMS Österreich in Wien tätig

Prozesse. Aktuell befinden wir uns europaweit in einem Wandel, und zwar weg von einer rein berufsbezogenen Vermittlung hin zu einem Matching auf Basis der vorhandenen Kompetenzen der Menschen und der Kompetenzen, die Unternehmen in ihren Stellenanzeigen angeben.

Wir arbeiten mit den Kompetenzen unseres AMS-Berufsinformationssystems, kurz BIS.⁴ Unternehmen, die ihre Stellen direkt über das AMS veröffentlichen, nutzen diese BIS-Kompetenzen bereits. Anders verhält es sich jedoch bei externen Stellenangeboten, so etwa in Suchmodulen, die auch Inserate anderer Anbieter enthalten. Diese orientieren sich nicht zwingend an den BIS-Kompetenzen. Hier könnte eine KI unterstützen, indem sie Kompetenzen aus unterschiedlichen Stellenanzeigen erkennt und automatisch in die entsprechenden BIS-Kompetenzen übersetzt. Dadurch würde der Matching-Prozess deutlich vereinfacht. Für mich liegt der Mehrwert der KI-Nutzung darin, bestehende Abläufe effizienter zu gestalten und die Qualität des Matchings zwischen Kompetenzen und Arbeitsmarktanforderungen weiter zu verbessern.

Wie kann die Qualitätssicherung von KI-Ergebnissen erfolgen?

Thomas Mader: Ich bin überzeugt, dass man KI ständig im Blick behalten, kontrollieren und laufend verbessern muss. Auch wenn die Modelle immer besser werden, bleibt KI fehleranfällig. Die-

³ www.ams.at/bewerbung.

⁴ www.ams.at/bis.

se Erfahrung habe ich selbst gemacht, als wir Anfang 2024 mit dem AMS-Berufsinformaten an die Öffentlichkeit gegangen sind. Damals gab es in den Medien erhebliche Kritik, schlichtweg deswegen, weil das System noch nicht perfekt war. Grundsätzlich haben wir den AMS-Berufsinformaten so aufgebaut, dass er seine Antworten primär auf Basis unserer eigenen Quellen erstellt, also etwa aus dem BIS, dem AMS-Ausbildungskompass⁵ oder dem AMS-Berufslexikon.⁶ Dennoch ließ sich nicht vollständig verhindern, dass die KI zusätzlich auf allgemeines Wissen zurückgreift. Genau darin liegt eine Herausforderung, denn die KI bringt Wissen mit, das nicht immer den Grundsätzen entspricht, die wir vertreten. Ein Beispiel dafür waren stereotype Zuordnungen bei Berufen. Dabei geht es nicht nur um Gender-Bias, sondern auch um andere Formen von Verzerrungen. Zudem kann die KI eine falsche Antwort liefern, die auf den ersten Blick gar nicht als Fehler erkennbar ist. Das gehört für mich zu den am stärksten zu beachtenden negativen Seiten dieser Technologie. Deshalb muss immer transparent sein, dass KI eingesetzt wird und daher Fehler in selbiger enthalten sein können.

Gerade deshalb reicht es also nicht aus, ein System einmal zu entwickeln und anschließend sich selbst zu überlassen. Man muss es regelmäßig überprüfen, die Ergebnisse kontrollieren und auf erkannte Fehler reagieren, damit das System Schritt für Schritt besser wird und möglichst verlässliche Antworten liefern

⁵ www.ams.at/ausbildungskompass.
⁶ www.ams.at/berufslexikon.

kann. Um die Qualität des AMS-Berufsinformaten sicherzustellen, führen wir daher monatlich Content-Sitzungen durch und analysieren systematisch eingehendes negatives Feedback. Und das ganz ohne KI.

Zum Abschluss noch der Blick nach vorne im Umgang mit KI ...

Thomas Mader: Ich wiederhole meine Botschaft, der KI im Alltag mit einer gesunden Skepsis zu begegnen und ihr nicht blind zu vertrauen, sondern die Ergebnisse immer wieder zu hinterfragen, zu prüfen und kritisch zu bewerten.

Aus einer übergeordneten Perspektive betrachtet wird KI nicht mehr »weggehen«, sie ist längst Teil einer größeren menschlichen Entwicklung. Trotz meines Wunsches, dass KI menschliche Arbeit nicht ersetzt, gehe ich davon aus, dass sie Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt haben wird. Ob bei der Industrialisierung oder anderen technologischen Umbrüchen – in der gesamten Menschheitsgeschichte haben Innovationen und technische Weiterentwicklungen immer wieder Veränderungen ausgelöst. Deshalb bin ich überzeugt, dass auch diesmal nicht nur Arbeitsplätze verlorengehen werden. Manche Berufe werden verschwinden, gleichzeitig werden wiederum auch andere Berufe neu entstehen.

Herzlichen Dank für das Gespräch!

Das Interview mit Thomas Mader führte Norbert Lachmayr vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.



Die **New-Skills-Gespräche** des AMS werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; www.oeibf.at) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; 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

Thomas Mader, BA
AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation
Treustraße 35–43
1200 Wien
E-Mail: t.mader@ams.at
Internet: www.ams.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-Praxishandbücher) zur Verfügung – www.ams.at/forschungsnetzwerk.

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

Juni 2026 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

