

KI-Szenarien gemeinsam gestalten

Stakeholder-Einbezug als Kern wertorientierter Technologie

Susanna Wolf, Andrea Gocke und Christopher Koska

1. Digitale Verantwortung im Werte-Diskurs eines Unternehmens

Der verantwortungsvolle Umgang mit Daten ist längst kein Nischenthema mehr, sondern von zentraler Bedeutung für die Gestaltung vertrauenswürdiger Künstlicher Intelligenz. In Europa wird dieser Gegebenheit u. a. in den Ethik-Leitlinien für eine vertrauenswürdige KI (vgl. Europäische Kommission 2019) und der KI-Verordnung (AI-Act) noch einmal Nachdruck verliehen. Dabei werden sieben ethische Grundsätze hervorgehoben, die bei Entwicklung und dem Betrieb von KI-Modellen zu beachten sind. Dazu zählen u. a. menschliche Aufsicht, Daten-Governance, Transparenz, Fairness, soziales und ökologisches Wohlergehen (vgl. EU 2024: 8). Die hochrangige Expertengruppe, ein Gremium von Sachverständigen, hat diese Grundsätze aus der Charta und den Werten der Europäischen Union abgeleitet. Sie formulieren u. a. die Anforderung, KI-Systeme so zu gestalten, dass sie den Menschen dienen, deren Würde und Autonomie respektieren sowie von Menschen kontrolliert und überwacht werden können (vgl. ebd.).

Das deutet darauf hin, dass sich immerhin in Europa auf einer grundsätzlichen Ebene ein gemeinsames Verständnis herstellen lässt, was wertorientierte Technologie ausmachen sollte. Charakteristisch ist, dass die Beteiligten die Grundwerte, wie sie z. B. in der genannten Charta formuliert sind, nicht noch einmal grundsätzlich infrage stellen. Die Herausforderung besteht mit Blick auf Corporate Digital Responsibility (CDR) in der praktischen Umsetzung dieser Werte und Prinzipien, beispielsweise im Zusammenhang mit IT-Produkten. Für unseren Beitrag zentral ist, dass bei der bewussten Übersetzung ethischer Leitlinien in die konkrete Arbeitspraxis der Mensch (im Diskurs mit seinem sozialen Umfeld) zwangsläufig im Zentrum steht, da das menschliche

Urteilsvermögen unverzichtbar ist, um ethische Richtlinien zu bewerten und danach zu handeln. Im Wesentlichen geht es darum, in Unternehmen gemeinsam Strategien zu entwickeln, um grundlegende Werte auf konkrete Use Cases zu übertragen. Im Zuge dieser Kompetenz können Mitarbeitende Entscheidungen wertebasiert und im Rahmen einer verantwortungsbewussten Abwägung kontextbezogen begründen. Dies ist ein Indiz dafür, dass ethische Reflexion und Verantwortlichkeit im Arbeitsalltag eines Unternehmens verankert sind.

Mit Perspektive auf die Stakeholder eines Unternehmens ist dies von weiterführender Bedeutung: Insbesondere, wenn sie die Option haben, ethische Entscheidungsprozesse in Bezug auf Produkte mitzugestalten, wird eine partnerschaftliche Zusammenarbeit ermöglicht. Der Fokus ist beim Menschen – Menschenzentrierung in der Technologiegestaltung bedeutet in diesem Zusammenhang, den Menschen im Verhältnis zur Technik zu fokussieren. Gleichzeitig geht es auch darum, die Verantwortung gegenüber der Umwelt und der Natur zu integrieren. Menschliches Wohlbefinden ist untrennbar mit einer intakten Lebensumwelt verbunden. Wenn wir im Folgenden von Menschenzentrierung und Stakeholder-Einbezug sprechen, dann beziehen wir uns auf eine Perspektive, die den Menschen explizit in seiner Beziehung zur Technik betrachtet. Seine Verantwortung für sogenannte „non voice parties“ (z. B. Tiere, Umwelt und zukünftige Generationen) (vgl. Köhler 2017), also seine Lebensumwelt, ist dabei mitgedacht.

In unserem Beitrag betrachten wir zunächst den Stellenwert der Menschenzentrierung im Kontext der ISO-Normierung, um eine nachvollziehbare, strukturierte Perspektive auf dieses Phänomen mit Fokus auf den Stakeholder-Einbezug zu ermöglichen. Daran anschließend zeigen wir, wie die Reflexion von Unternehmenswerten dazu beiträgt, unterschiedliche Zielgruppen einer Genossenschaft in den Blick zu nehmen. Wir legen dar, dass die gemeinsame Erstellung einer Directive nachhaltig auf deren Anwendungspotenzial in Bezug auf vertrauenswürdige Zusammenarbeit einzahlt. Darauf aufbauend führen wir das Szenario der KI-Werkstatt an, um Optionen zu skizzieren, wie Unternehmenswerte mit Blick auf die Directive Datenethik und die behandelte ISO-Normierung über wertorientierte Technologiegestaltung exemplarisch operationalisiert werden. Abschließend wagen wir einen kurzen Ausblick darauf, inwiefern der Ansatz hilfreich sein kann, um den Anforderungen aus dem AI Act gerecht zu werden.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Menschenzentrierung ganz konkret und nach einem strukturierten Konzept umzusetzen. Einen ersten Weg beschreitet, wer sich an ausgewählten ISO-Standards orientiert, denn sie schaffen eine bewährte Grundlage, um Menschenzentrierung systematisch und nachvollziehbar in die Gestaltung technischer Lösungen einzubinden.

2. Ausgestaltung der Menschenzentrierung in der ISO-Normierung

2.1 Menschzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme: Vorteilsdimensionen eines ganzheitlichen User-Einbezo

Die ISO 9241-210:2019 – „Menschzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme“ – nennt als „Hauptursache für den Misserfolg von Systemen“, dass User-Anforderungen nicht ausreichend nachvollzogen werden (DIN 2019: 5.2). Dabei kann sich die gezielte Investition in das „umfassend[e] Verständnis der Benutzer, [ihrer] Aufgaben und Arbeitsumgebungen“ und ihr Einbezug „während der Gestaltung und Entwicklung“ (ebd.: 5.1) in zweierlei Hinsicht auszahlen: Zum einen durch authentisches Agieren auf der Basis unternehmerischer Verantwortung und zum anderen durch effektives und erfolgsorientiertes Wirtschaften.

Ob eine Technologie sich als menschenzentrierte Anwendung bewährt, hängt hier nicht nur davon ab, dass sie leicht zu bedienen ist. „Gebrauchstauglichkeit“ umfasst mit Blick auf die Nutzenden „Wahrnehmungs- und emotional[e] Aspekte“ des Technologieerlebnisses, aber auch „Arbeitszufriedenheit und die Beseitigung von Monotonie“ (ebd.: 5.6). Grundlage für Entscheidungen, wie Technologie gestaltet wird, bieten dabei unterschiedliche Aspekte: neben Performanz und Sicherheit auch die „erfolgreich[e] [...] Bewältigung von Aufgaben [...] und Zufriedenstellung des Benutzers (sowohl kurzfristig, z. B. Vergnügen, als auch langfristig, z. B. [...] Wohlbefinden [...])“ (ebd.). Neben dem Einbeziehen einer Benutzergruppe, die die unterschiedlichen Nutzer*innen-Typen angemessen repräsentiert, referiert die Norm außerdem auf weitere Stakeholder, die durch die Technologie direkt oder indirekt betroffen sind (vgl. ebd.: 5.2).

2.2 Wertorientierte Technologiegestaltung: Werte-Spektrum im Stakeholder-Dialog

Den Dialog mit Stakeholdern vor dem Hintergrund einer wertorientierten Technologiegestaltung zu suchen, themisiert die ISO 24748-7000:2022 – „Addressing Ethical Concerns during System Design“. Relevante Werte gemeinsam mit Stakeholdern zu benennen, fokussiert insbesondere der Part „Ethical Values Elicitation and Prioritization Process“ (ISO et al. 2022: 8). Hier geht es auch darum, wie diese Werte für einen bestimmten technologischen Kontext ins Gewicht fallen und darum, Schlüsselwerte ausfindig zu machen.

Auf Basis des Stakeholder-Feedbacks gilt es, die ethischen Anforderungen an die Technologie auszudifferenzieren, um sie bei ihrer Ausgestaltung zu berücksichtigen. Dabei relevant sind

insbesondere die Chancen und Herausforderungen, die die Stakeholder im Austausch aus ihrer individuellen Sicht benennen können (vgl. ebd.: 8.2). Den perspektivischen Nutzungszusammenhang ganzheitlich zu berücksichtigen, wie es bereits oben skizziert wurde, ist auch hier relevant: „to define how a system is expected to operate from the users' perspective“ (ebd.: 7.1). Um herauszufinden, welche Stakeholder(gruppen) direkt mit dem technologischen System interagieren oder indirekt dadurch betroffen sind, sollen Use Cases im Sinne von Nutzungs- bzw. Relevanzszenarien spezifizieren (vgl. ebd.: 5.4; 7.1). Die Norm setzt Diversitätsanforderungen: je nach Kontext Stakeholder(gruppen) und ihre Repräsentant*innen „who may use the system, such as elderly people, minors, racial minorities, differently abled people, and different language speaking populations“ (ebd.: 7.1). Insofern sind auch bei den relevanten Schritten zur Stakeholder-Identifikation verschiedene Gruppen: Expert*innen mit unterschiedlichen fachlichen Schwerpunkten sowie Vertreter*innen der Zivilgesellschaft oder Personen ohne tieferes technisches Verständnis (vgl. ebd.: 7.3). Das ausgewogene Prüfen und multiperspektivische Einbeziehen hat zum Ziel „[e]licit the ethical values that underlie the identified potential harms and benefits“ (ebd.: 8.3).

Wenn auf diese Weise die Motivationen herausgearbeitet sowie deren Hintergründe auf Werte-Ebene bekannt sind, ermöglicht diese Kenntnis ein verantwortungsvolles Abwägen. Geenseitiges Verständnis kann geschaffen werden. Bestenfalls zeigen sich auch gemeinsame Chancen sowie mögliche Antworten auf definierte Herausforderungen. Dies ist gleichzeitig eine Voraussetzung, bewusst und aufgeklärt Risiken bei wertorientierten Innovationen einzugehen, wenn damit Chancen verbunden sind, die dies rechtfertigen. Maßnahmen, diese Risiken zu reduzieren, sollten dabei direkt mitgedacht werden.

2.3 Verantwortungsbewusster KI-Einsatz: Vertrauen über die Berücksichtigung wertorientierter Erwartungen

Risiken bei KI lassen sich durch die Norm ISO 42001:2023 „Artificial Intelligence – Management System“ thematisieren. Geht es um die Auswirkungen, die insbesondere eine KI-Technologie für betroffene Personen haben kann, zeigt sie in ihren Richtlinien zur Implementierung, dass Chancen und Herausforderungen (als damit verbundenen Risiken, die es zu reduzieren gilt) beieinander liegen können und es für eine ganzheitliche Perspektive wichtig ist, sie kontextbezogen abzuwägen: „Development and use of AI systems can be computationally intensive with related impacts to environmental sustainability (e. g. greenhouse gas emissions due to increase power usage [...]). Likewise, AI systems can be used to improve the environmental sustainability of other systems (e. g. reduce greenhouse gas emissions related to buildings

[...])“ (ISO 42001:2023, B.5.5). Wie in den beiden oben genannten Normen ist relevant „the specific technical and societal context where the AI system is deployed“ (ebd.: 6.1.4).

Als Stakeholder kennt die Norm „interested parties“¹, auch hier im Zusammenhang mit dem Bedarf „[u]nderstanding the needs and expectations“ (ebd.: 4.2). Ihre Perspektive soll bei der risikobewussten Planung einer KI-Technologie berücksichtigt werden (vgl. ebd.: 6.1.1). Empfohlen ist auch entsprechende Expert*innen anzusprechen, wozu unter anderem die Nutzer*innen der Technologie zählen (vgl. ebd.: 5.4). Hervorgehoben ist überdies einleitend das „involvement of interested parties“ als „crucial example“ (ebd., Introduction) für einen effektiven KI-Management-Prozess. Die Vertrauenswürdigkeit einer KI-Technologie ist festgemacht an deren Grad an Informations- und Betriebssicherheit, Fairness, Transparenz, Datenqualität sowie Qualität des Systems im gesamten Lebenszyklus. Diese Werte gilt es gerade mit Blick auf die Erwartungen der betroffenen Personen zu betrachten, deren Daten verarbeitet werden, sowie denen, die die KI-Technologie perspektivisch nutzen (vgl. ebd.).

Der Konnex zwischen Vertrauen und Verantwortung lässt sich demnach darin sehen, dass gerade der Anspruch eines Unternehmens, dem Stakeholder-Bedarf an vertrauenswürdiger Performance gerecht zu werden, dazu führt, dass das Unternehmen seine Verantwortung hierzu wahrnimmt (und nicht zur Verantwortung gezogen werden muss). Verantwortliches Agieren heißt dann, die oben genannten Aspekte, die vertrauenswürdiges Agieren ermöglichen und nachvollziehbar machen, proaktiv auszustalten. In diesem Punkt formuliert die Norm die Erforderlichkeit, vulnerable Gruppen insbesondere zu berücksichtigen sowie Expert*innen und Stakeholder im gemeinsamen Austausch zu Rate zu ziehen (vgl. ebd.: 5.4).

¹ „Person or organization [...] that can affect, be affected by, or perceive itself to be affected by decision or activity“ (ISO 42001: 2023, 3.3), die hier im Rahmen von Entwicklung und Betrieb einer KI-Technologie stattfindet. Diese Definition deckt also viel ab – Stakeholder werden in dem Part dieses Beitrags synonym damit behandelt – hierunter fallen des Weiteren auch „betroffene Personen(gruppen)“ und „gesellschaftliche Gruppierungen“.

3. Von den Unternehmenswerten zur Directive Datenethik

Diese Analyse der ISO-Normen zeigt, dass der Stakeholder-Einbezug entscheidend dazu beiträgt, menschenzentrierte Technologie zu stärken. Nun soll geklärt werden, welche Bedeutung die Menschenzentrierung auf die Ausgestaltung von Unternehmenswerten hat, insbesondere mit Blick auf datenbasierte Geschäftsmodelle.

Im Rahmen der strategischen Planung definieren Unternehmen häufig auf einer grundsätzlichen Ebene Vision, Mission und Werte (vgl. Kühl 2017: 8). Darauf aufbauend haben einige Unternehmen in den letzten Jahren eigene Leitlinien und Selbstverpflichtungen zum Umgang mit datenbasierten Technologien entwickelt. Ziel ist es, einen verantwortungsvollen Technologieeinsatz sicherzustellen und das Vertrauen der Kund*innen in ihre digitalen Produkte und Dienstleistungen zu stärken.

DATEV ist 2021 für die Entwicklung und Verankerung ihrer Directive Datenethik mit dem CDR Award ausgezeichnet worden und wird hier als Good Practice herangezogen (vgl. Corporate Digital Responsibility Award 2021). Zunächst folgt eine Skizzierung des genossenschaftlichen Handlungskontexts. Anschließend werden die fünf zentralen Unternehmenswerte von DATEV im Rahmen der Directive Datenethik erläutert und der partizipative Entstehungsprozess der Leitlinien beschrieben.

DATEV eG ist ein Softwarehaus und die Genossenschaft für Steuerberater*innen, Wirtschaftsprüfer*innen, Rechtsanwält*innen. Mit rund 8.900 Mitarbeitenden ist das Unternehmen einer der größten IT-Dienstleister in Deutschland und Europa. Seit der Gründung 1966 ist es Ziel, die Arbeit des Berufsstands zu unterstützen und seinen wirtschaftlichen Erfolg zu fördern. Mit der Mission „Zukunft gestalten. Gemeinsam.“ möchte DATEV die dauerhafte wirtschaftliche Entwicklung der rund 40.000 Genossenschaftsmitglieder unterstützen. Das Leistungsspektrum umfasst unter anderem die Bereiche Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Steuern und IT-Sicherheit. Das Unternehmen begleitet mehr als 620.000 Kund*innen bei der Digitalisierung ihrer kaufmännischen Prozesse. Datenschutz, Informationssicherheit und steuerliche Compliance haben einen sehr hohen Stellenwert (vgl. DATEV 2024a).

Der Berufsstand und seine Mandantschaft sind zunehmend von den Auswirkungen der digitalen Transformation betroffen. DATEV gestaltet dafür nachhaltige Innovationen in einem offenen Prozess zusammen mit Kund*innen und Partner*innen aus Wirtschaft und Wissenschaft.

Der Mensch – insbesondere die Stakeholder von DATEV – stehen dabei im Mittelpunkt. Ziel ist es, dabei die Zukunft der steuer- und rechtsberatenden Dienstleistungen gemeinsam zu gestalten (vgl. DATEV 2024g).

„Nachhaltige Innovation“ ist einer von insgesamt fünf Bestandteilen der unternehmerischen Verantwortung (Corporate Responsibility, CR) von DATEV. Weitere Felder sind Nachhaltige Produkte, Klimaschutz, Transparenz und Soziale Nachhaltigkeit. Insgesamt ist CR bei DATEV nach der Tripple Bottom Line (vgl. Slaper/Hall 2011) gegliedert: in ökonomische, ökologische und soziale Säule. Den Aspekt Digitalen Verantwortung (CDR) verortet DATEV als Teil der nachhaltigen Innovation und Bestandteil der ökonomischen Säule (vgl. DATEV 2024b).

Festgehalten ist die Werteorientierung insbesondere mit Blick auf datenbasierte Geschäftsmodelle in der Directive Datenethik. Sie ist im DATEV Verhaltenskodex (Art. 1 Nr. 2 f, Art. 2 Code of Business Conduct; vgl. DATEV 2024h) verankert. Die Ausgestaltung von CDR ist in der Directive Datenethik durch die fünf Unternehmenswerte geprägt:

- „Vertrauenswürdigkeit“ zielt darauf ab, zusammen mit den beteiligten Stakeholdern Chancen und Herausforderungen von datenbasierten Lösungen für den spezifischen Anwendungsfall angemessen zu reflektieren, „um so ein gemeinsames Verständnis für langfristige Ziele und nachhaltiges Handeln zu entwickeln“ (DATEV 2024c).
- „Leistungsstark“ verfolgt das Ziel, Innovationen wertorientiert voranzutreiben. Dieser Anspruch spiegelt sich in der Formulierung des „ganzheitlichen Wertemanagement[s]“ (ebd.) wider. So-wohl bei der Entwicklung als auch beim Einsatz technischer Innovationen steht der Mensch mit seinen individuellen Bedürfnissen und Interessen im Mittelpunkt. Im Kontext von DATEV bedeutet dies vor allem, digitale Lösungen zu entwickeln, die die jeweiligen Stakeholder bei ihrer Arbeit bestmöglich unterstützen und gut zu ihren individuellen Bedürfnissen passen.
- „Partnerschaftlich“ geht insbesondere auf den Prozess zur Mitgestaltung ein. Konkret wird der Stakeholder-Einbezug zur Entwicklung und Weiterentwicklung von DATEV-Produkten und -Services durch die Integration von schnellen Feedbackschleifen geregelt. Das übergeordnete Ziel des Wertes besteht darin, „Datensouveränität genossenschaftlich [zu] ermöglichen“ (ebd.).
- „Führend“ betont den Anspruch von DATEV, „das Potential für einen zukunftsweisenden Umgang mit Daten zu erkennen und verantwortungsvoll auszuschöpfen“ (ebd.). Hierfür werden die datenethischen Kompetenzen der Mitarbeitenden gefördert und eine aktive Teilnahme an der gesellschaftlichen Debatte über datenbasierte Innovationen unterstützt.

- Der letzte Wert der Directive Datenethik beschreibt Nachhaltigkeit. „Gemeinsam Standards leben“ (ebd.). Die Directive ist also kein Regelwerk, welches einmalig fixiert wurde: Denn datenbasierte Technologien und Use Cases entwickeln sich weiter, was ein angemessenes Prüfen und Aktualisieren der Directive erforderlich macht, um die Qualität und Sicherheit der Datenverarbeitung von DATEV auch für die Zukunft zu sicherzustellen.

Mit der Directive Datenethik hat DATEV eine eigene unternehmensinterne Leitlinie für wertorientierte Datenverarbeitung über Bottom-Up-Prozessen entwickelt. Diese interdisziplinäre und hierarchieübergreifende Zusammenarbeit von Human Relations, Innovationsmanagement, Markenführung, Nachhaltigkeit, Privacy & Information Security, Corporate Governance und Recht ist einer der Erfolgsfaktoren der Directive mit Blick auf die Mitgestaltung durch Mitarbeitende: Es konnte eine Leitlinie auf Basis der Unternehmenskultur entstehen, die insofern verständlich und umsetzbar für die Mitarbeitenden ist. Neben der Beteiligung unternehmensinterner Stakeholder, gab es auch Dialog- und Gestaltungsformate mit Mitgliedern. Verantwortungsvolle Datenverarbeitung hat für den Berufsstand sehr hohe Bedeutung. So mit war naheliegend, dass es neben den etablierten Feldern im Rahmen einer ganzheitlichen Beratung an Bedeutung gewinnt.

Der Mensch steht bei der Directive Datenethik im Zentrum der CDR-Aktivitäten. Die Directive soll die Mitarbeitenden bei der verantwortungsvollen Gestaltung datenbasierter Technologien unterstützen. Wertorientierte Innovation ist dabei ein Wegbereiter, um zukunftsweisende Technologien zur nachhaltigen Unterstützung des Berufsstands einzusetzen. Menschenzentrierung hat sich an dieser Stelle somit in zweierlei Hinsicht gezeigt: zum einen durch die zentrale Stellung der Stakeholder-Bedürfnisse im Rahmen der Directive und zum anderen durch den beschriebenen Bottom-Up-Prozess bei deren Erstellung.

4. DATEV KI-Werkstatt: Fortlaufender Stakeholder-Einbezug zu frühen Prototypen

Was die genannten Anforderungen an menschenzentrierte Technologiegestaltung aus den erläuterten Normen sowie der Directive Datenethik mit Blick auf die konkrete Umsetzung bedeuten, soll die Auseinandersetzung mit der DATEV KI-Werkstatt exemplarisch erläutern.

Die KI-Werkstatt ist eine Online-Plattform von DATEV, auf der sich Stakeholder mit einem

Identifikationsmedium einloggen können, um Prototypen für KI-Anwendungsfälle zu testen. Es handelt sich dabei um einen Teil des DATEV-Ökosystems. Um ein Testerlebnis mit generativer KI zu ermöglichen, nutzen dort verfügbare Testanwendungen auch die Microsoft Azure Open AI Services. Ausgerichtet sind die Prototypen auf die Zielgruppe der DATEV-Mitglieder, insbesondere auf den steuerberatenden Berufsstand. Eine Anwendung in dem Zusammenhang, die initial in der KI-Werkstatt zum Testen bereitstand und nun pilotiert wird, ist der Einspruchsgenerator. Die Applikation ist dafür entwickelt worden, Vorschläge für Einsprüche gegen Steuerbescheide auszugeben und dabei Rechtsquellen einzubeziehen (vgl. DATEV 2024d).

Für die KI-Werkstatt ist bezogen auf ihre Stakeholder zentral, auf einer DATEV-eigenen Plattform schrittweise Anwendungen kennenzulernen und auf Tauglichkeit im Berufskontext zu prüfen, wobei ihre schnelle Verfügbarkeit eine besondere Rolle spielt. Dies lässt sich im DATEV-Wert „Leistungsstark“ verankern. Wie oben ausgeführt, geht es in diesem Punkt darum, bei Innovationen stets ihre Dienlichkeit für den Menschen ins Zentrum zu stellen. Hier ist gerade die direkte Verprobungsmöglichkeit zur zeitnahen, bedarfsgerechten Weiterentwicklung von Technologien, die Automatisierung ermöglichen und damit Workload verringern von Bedeutung. Das hohe Arbeitspensum des steuerberatenden Berufsstands bei Fachkräftemangel (rund 70%, vgl. ifo 2024) bedingt die hohe Notwendigkeit, branchenspezifische Assistenzsysteme weiterzuentwickeln, die den arbeitenden Menschen entlasten (vgl. STB Web 2024; DATEV 2024).

Vor diesem Hintergrund ist eine Motivation der Plattform „mit den Mitgliedern von DATEV schnell zu lernen, wie sich die neue Technologie sinnstiftend in deren Arbeitsprozesse einbinden lässt“ (DATEV 2024e). Die Evaluation der Prototypen und die simultan bereitgestellten Feedback-Optionen ermöglichen, die Angebote priorisiert weiterzuentwickeln, die den Bedarfen der Teste*innen am meisten entsprechen. Durch den stetigen Einbezug werden sie ins Zentrum gestellt, um sie gemäß dem DATEV-Wert „Leistungsstark“ bestmöglich zu unterstützen. Dieser Ansatz verdeutlicht die Bedeutung der Ganzheitlichkeit, wie sie in der ISO 9241 beschrieben wird: Intendiert ist zum einen langfristig das Wohlbefinden der Stakeholder zu fördern, indem ihr Arbeitspensum durch Automatisierungsoptionen reduziert wird. Zum anderen soll ihre Arbeitszufriedenheit gestärkt werden, indem der gezielte Einsatz von KI für sie stimmig an den möglichen Einsatzszenarien ausgerichtet wird. Wie zur Norm ausgeführt besteht dabei das Potenzial, perspektivisch auf beides einzuzahlen: auf die digitale Verantwortung als IT-Unternehmen in der ganzheitlichen Unterstützung der Mitglieder und auf die Wertschöpfung durch bedarfsgerechte und gefragte Technologie.

In Kombination zu „Leistungsstark“ kommt der Wert „Partnerschaftlich“ zur Geltung, der gerade auf schnelle Feedbackschleifen abzielt. Auf Basis der Rückmeldungen von Tester*innen zur KI-Werkstatt konnte der Einspruchsgenerator unter den anderen Prototypen für die Pilotierung ausgewählt werden. Ausschlaggebend für die Pilotierung einer Anwendung ist insbesondere das Feedback der Mitglieder, ob sie die Applikation als nützliche Unterstützung bei ihrer Aufgabenerledigung empfinden. Mittlerweile wurde hierfür ein Ideen-Voting eingerichtet: Tester*innen können Rückmeldung dazu geben, welche „bestehenden Anwendungen weiterentwickelt oder welcher neue Prototyp“ (DATEV 2024d) aufgenommen werden soll. Dabei können die Stakeholder auch eigene Vorschläge zur Abstimmung bringen (vgl. DATEV 2024e).

Wertorientierte Innovation – als Ziel der Umsetzung von „Leistungsstark“ und Mitgestaltungsoption von „Partnerschaftlich“ – entsteht dadurch, dass sie den Einbezug der Chancen und Herausforderungen berücksichtigt, wie sie der Wert „Vertrauenswürdig“ thematisiert. In der begleitenden Kommunikation schätzt DATEV Künstliche Intelligenz insbesondere in ihrer generativen Ausprägung bei ChatGPT in der Bedeutung für die vorteilhafte Verwendung in der Kanzlei ein: als zeitsparendes Assistenzsystem bspw. bei der Erstellung von Einsprüchen, Stellenausschreibungen oder der Zusammenfassung von Texten (vgl. DATEV 2024i). Gleichzeitig ist auf aktuelle Defizite und Herausforderungen verwiesen: „ChatGPT [zeigt] an verschiedenen Stellen Schwächen, welche die professionelle Anwendbarkeit erheblich beeinträchtigen. Zunächst ist die fachliche Korrektheit der Antworten [...] nicht garantiert, zum Teil werden Inhalte sogar frei erfunden. Deshalb sind immer spezifische Kontextinformationen erforderlich, [...] die ChatGPT [...] gesondert zur Verfügung gestellt werden müssen. [...] Außerdem erfordert insbesondere die Arbeit mit Mandantendaten einen datenschutzkonformen Umgang, der bei DATEV höchsten Stellenwert genießt“ (ebd.).

Dies baut die Brücke zum differenzierten Stakeholder-Dialog nach der Directive Datenethik und funktioniert gleichzeitig auch als Anker für Aspekte, an denen die ISO 42001 „Vertrauenswürdigkeit“ festmacht, beispielsweise „Transparenz“ – hier im Sinne einer offenen Kommunikation. Konkreter in den Blick genommen, zeigen sich zu diesem Aspekt weitere Umsetzungsbeispiele. Wie die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit Microsoft grundsätzlich stattfindet und dass Daten bei diesem Partner nicht dauerhaft gespeichert werden, ist auf der Webseite der KI-Werkstatt übersichtlich erläutert. Anders als die öffentlich über das Internet verfügbare Version von ChatGPT findet keine Weitergabe an OpenAI bspw. zum Training der Modelle statt (vgl. DATEV 2024d).

Als weiteren Aspekt führt die ISO 42001 bei „Vertrauenswürdigkeit“ den der „Datenqualität“ an – hier thematisiert als Befähigung, die Qualität des Outputs der Prototypen einzuschätzen. Um eine realistische Einschätzung für die Tester*innen zu ermöglichen, befindet sich ein ausklappbarer Hinweis bei allen Prototypen, dass die Ergebnisse jeder Anwendung keinen Anspruch auf Richtigkeit haben. Der Experimentier-Gedanke, „gemeinsam [zu] entdecken, wie und wo KI im Kanzleialtag sinnvoll unterstützen kann“ (DATEV 2024d) wird begleitend offen genannt. Zudem ergänzt die weitere Kommunikation, dass „alle Prototypen [...] noch lange nicht ausgereift [sind]“ (DATEV 2024e). Offenheit in dem Kontext ist insbesondere für die menschliche Erwartungshaltung wichtig, wenn es um Unterstützung bei einer Argumentation mit rechtlicher Grundlage geht, was zum Beispiel beim Einspruchsgenerator der Fall ist. Herleitungen müssen hier korrekt sein und Tester*innen müssen Klarheit dazu zu haben, dass Assistenzsysteme allein keine Garantie für korrekte Ergebnisse bieten. Der Mensch trägt die Verantwortung und bleibt die letzte Prüfinstanz.

Ein dritter Aspekt, an dem die ISO 42001 „Vertrauenswürdigkeit“ festmacht, ist „Fairness“ – hier in Form eines kostenfreien und gleichberechtigten Zugangs zur KI-Werkstatt für DATEV-Mitglieder. Ziel ist, „ohne Bezahlhürde zunächst allen Mitgliedern der Genossenschaft die Chance zu geben, sich mit generativer KI zu beschäftigen“ (DATEV 2024e). Diese Priorität entspricht der transparenten Ausführung im oben genannten Code of Business Conduct (vgl. DATEV 2024h: Art. 1). Um schrittweise auch die Bedürfnisse weiterer Stakeholder einzubeziehen, wurde die KI-Werkstatt auch zum Testen für Systempartner, Kammern und Berufsverbände freigegeben (vgl. DATEV 2024e). Diese Öffnung hat das Potenzial, unterschiedliche Stakeholdergruppen initial über die genannten Feedbackoptionen einzubeziehen und nachgelagert beispielsweise in Pilotierungsprozessen miteinander ins Gespräch zu bringen. Das ermöglicht perspektivisch, ein ausgewogenes Feedback über diverse Stakeholder-Repräsentant*innen, wie sie die ISO 24748 oben anführt. Ihre Anforderungen gehen wie oben beschrieben weiter. Nichtsdestotrotz ist über das initiale Vorgehen bei der KI-Werkstatt die Ausgestaltungsoption gesetzt, den Stakeholder-Einbezug grundsätzlich auszudifferenzieren.

Somit zeigt sich, dass einige der oben besprochenen Wertausprägungen und Normerfordernisse über die KI-Werkstatt zum Tragen kommen. Es zeigen sich auch das Potenzial und die Ankerpunkte für weitere Darstellungsoptionen von Werten und strukturierten Anforderungen an digital verantwortlich eingesetzte Technologie. Als Experimentier-Plattform ist die KI-Werkstatt

nicht abgeschlossen. Sie bietet gerade durch die verschiedenen Optionen, den Austausch mit Stakeholdern zu intensivieren, grundsätzlich die Möglichkeit, neue Technologie dezidiert menschenzentriert (weiter-) zu entwickeln und einzusetzen.

5. Fazit: Wertorientierung und zukunftsgerichtetes Wirtschaften

Dass der Weg zu einer menschenzentrierten Technologiegestaltung eng mit einem unternehmensspezifischen Stakeholder-Einbezug verbunden werden kann, verdeutlicht das Beispiel von DATEV. ISO-Normen können hierbei Orientierung geben. Um die Handlungssicherheit bei den Mitarbeitenden ergänzend zu stärken, bietet es sich an, die Unternehmenswerte mit Blick auf die Technologiegestaltung gemeinsam zu reflektieren. Die Directive Datenethik ist Ergebnis einer solchen Reflexion in Bezug auf datenbasierte Technologien: Sie thematisiert, was die Unternehmenswerte von DATEV für die Datenverarbeitung bedeuten. Der Stakeholder-Einbezug im Rahmen der DATEV KI-Werkstatt zeigt vor diesem Hintergrund an, wie Werte im gemeinsamen Diskurs bei der experimentierenden Ausgestaltung eines neuen technologischen Szenarios zur Darstellung kommen können. Werte wie Transparenz und Fairness bedingen zum einen Vertrauenswürdigkeit im Norm-Kontext, zum anderen haben sie auf europäischer Ebene essenziellen Status für rechtskonforme KI. In Use Cases können sie sich in unterschiedlicher Ausprägung zeigen. Dabei deutet sich an, dass die proaktive gemeinsame Auseinandersetzung mit diesen Werten beim Wahrnehmen der unternehmerischen Verantwortung eine gute Voraussetzung dafür bietet, dass Firmen auch regulatorischen Anforderungen gerecht werden. So sind Transparenz und Fairness auch nach dem AI Act Grundsätze für vertrauenswürdige und ethisch vertretbare KI. Unternehmen, die sich damit auseinandersetzen, wie sie ihrer Verantwortung diesbezüglich gerecht werden können, nehmen bereits jetzt ihre perspektivischen Wirkungsoptionen wahr und zahlen auf zukunftsgerichtetes Wirtschaften ein.

Literaturverzeichnis

Corporate Digital Responsibility Award (2021): Gewinner 2021 – Corporate Digital Responsibility Award, URL: <https://www.cdr-award.digital/gewinner-2021/> (aufgerufen am: 17/07/2024).

- (2024a): Was Sie über DATEV wissen sollten, URL: <https://www.datev.de/web/de/m/ueber-datev/das-unternehmen/kurzprofil/> (aufgerufen am 17/09/2024).
- (2024b): Nachhaltigkeit bei DATEV, URL: <https://www.datev.de/web/de/ueber-datev/das-unternehmen/corporate-responsibility/> (aufgerufen am: 17/09/2024).
- (2024c): DATEV Directive Datenethik, URL: <https://www.datev.de/web/de/ueber-datev/das-unternehmen/corporate-responsibility/digitale-verantwortungdatev/> (aufgerufen am: 17/09/2024).
- (2024d): DATEV KI-Werkstatt, URL: <https://www.datev.de/web/de/ueber-datev/datev-und-ki/datev-ki-werkstatt/> (aufgerufen am: 17/09/2024).
- (2024e): So geht Kundeneinbezug heute, URL: <https://www.datev-magazin.de/aus-der-genossenschaft/so-geht-kundeneinbezug-heute-126481> (aufgerufen am: 17/09/2024).
- (2024f): Niemand soll sich in die Arbeit quälen, URL: <https://www.datev-magazin.de/praxis/steuerberatung/niemand-soll-sich-in-die-arbeit-quaelen-125043> (aufgerufen am: 17/07/2024).
- (2024g): Innovation und angewandte Forschung, URL: <https://www.datev.de/web/de/m/ueber-datev/das-unternehmen/innovation-und-angewandte-forschung/> (aufgerufen am: 17/09/2024).
- (2024h): DATEV Verhaltenskodex – Code of Business Conduct, URL: <https://www.datev.de/-web/de/m/ueber-datev/das-unternehmen/compliance/verhaltenskodex/> (aufgerufen am: 17/09/2024).
- (2024i): KI – Potenziale für DATEV und den Berufsstand, URL: <https://www.datev.de/web/-de/ueber-datev/datev-und-ki/> (aufgerufen am: 17/09/2024).

Deutscher Ethikrat (Hrsg.) (2023): Ethikrat: Künstliche Intelligenz darf menschliche Entfaltung nicht vermindern. Pressemitteilung 02/2023, URL: <https://www.ethikrat.org/presse/mitteilungen/ethikrat-kuenstliche-intelligenz-darf-menschliche-entfaltung-nicht-vermindern/#:~:text=%E2%80%9EDer%20Einsatz%20von%20KI%20muss,die%20Vorsitzende%20des%20Deutschen%20Ethikrates> (aufgerufen am: 17/09/2024).

DIN (2019): DIN EN ISO 9241-210:2019 Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 210: Menschzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme.

- Europäische Kommission (2019): Ethik-Leitlinien für eine vertrauenswürdige KI, Hochrangige Expertengruppe für künstliche Intelligenz (HEG-KI), URL: <https://data.europa.eu/doi/10.2759/22710> (aufgerufen am: 17/09/2024).
- EU (2024): Verordnung (EU) 2024/1689 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2024 zur Festlegung harmonisierter Vorschriften für künstliche Intelligenz (KI Verordnung), URL: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=OJ%3AL_202401-689 (aufgerufen am: 17/09/2024).
- ISO/IEC/IEEE (2022): ISO/IEC/IEEE 24748:2022 Systems and Software Engineering – Life Cycle Management – Part 7000: Standard Model Process For Addressing Ethical Concerns During System Design.
- Ifo (2024): Ifo Konjunkturumfrage August 2024, URL: <https://www.ifo.de/fakten/2024-08-21/mangel-fachkraeften-hat-leicht-abgenommen> (aufgerufen am: 17/09/2024).
- Köhler, L. (2017): Die Repräsentation von Non-Voice-Partys in Demokratien. Argumente zur Vertretung der Menschen ohne Stimme als Teil des Volkes, Berlin: Springer, DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-658-16700-4> (aufgerufen am: 17/09/2024).
- Kühl, S. (2017): Leitbilder erarbeiten, Berlin: Springer.
- Slaper, T. F. / Hall, T. J. (2011): The Triple Bottom Line: What Is It and How Does It Work?, in Indiana Business Review, Vol. 86 / No. 1, 4–8.
- STB Web (2024): Fachkräftemangel in der Steuerberatung: Ein kontinentales Problem – mit internationaler Lösung?, URL: <https://www.stb-web.de/news/article.php?id=25966> (aufgerufen am: 17/09/2024).