

## «Vertrauen in KI als Schlüssel»

**Erika Meins** beschäftigt sich mit der Verbesserung von Mensch-Maschinen-Interaktionen. Sie glaubt, dass KI künftig gar Beziehungen harmonisieren kann.

### ***Ist künstliche Intelligenz wirklich intelligent?***

Eigentlich ist KI – wie sie heute verbreitet ist – vor allem maschinelles Lernen. Sie ist nur so gut, wie die Daten, mit der sie trainiert wurde.

### ***Wie steht es mit der Akzeptanz?***

Entscheidend ist, ob Menschen KI als vertrauensvoll erleben. Es geht nicht nur um den tatsächlichen Einsatz, sondern um die Wahrnehmung. Beispiel Swiss-Covid-App: Sie erfüllt strengsten Datenschutz, zeichnet keine Daten auf. Trotzdem haben Teile der Bevölkerung kein Vertrauen und befürchten einen Missbrauch ihrer Daten – völlig zu Unrecht. Hier geht es um weiche Faktoren wie Ängste, die durch Fehlinformationen geschürt werden.

### **«Wir am Lab wollen die KI-Blackbox öffnen.»**

### ***Wie kann Vertrauen in die KI gefördert werden?***

Grundsätzlich indem sich Unternehmen nicht nur vom technisch Machbaren leiten lassen, sondern auch ihre gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen. Oft wird KI zudem als Blackbox betrachtet. Am Lab interessiert uns, wie diese KI-Blackbox geöffnet werden kann. Und ob und wie eine verbesserte Nachvollziehbarkeit Vertrauen und Akzeptanz erhöht. Für die Mobiliar ist dies relevant, weil es um die Akzeptanz der Kundinnen und Kunden geht.

### **Erika Meins (46)**

leitet seit 2018 das Mobiliar Lab für Analytik an der ETH Zürich. Das Lab forscht rund um das Thema Verantwortungsvolle digitale Interaktionen. Mehr News? Lab auf LinkedIn folgen.



### ***Ist Skepsis vor KI unbegründet?***

Wichtig ist, die Entwicklung kritisch zu beobachten und zu reflektieren. Tatsächlich gibt es problematische Tendenzen. So ist das Geschäftsmodell von Social Media oder digitalen News mit Einsatz von KI darauf ausgerichtet, unsere Aufmerksamkeit zu maximieren. Das kann zu ungesundem Suchtverhalten oder durch Filterblasen und Verbreitung von Fake News, zur Polarisierung in der Gesellschaft führen. Andererseits ist das Potenzial für gesellschaftlichen Nutzen enorm – etwa in der personalisierten Medizin.

### ***Welche Seite gewinnt mehr: Unternehmen oder die Kundinnen und Kunden?***

Eine gute KI-Lösung bietet immer eine Win-win-Situation: einen massgeschneiderten 24-Stunden-Service für Kundinnen und Kunden zum Beispiel und gleichzeitig Entlastung für das Unternehmen.

### ***Ist KI keine Gefahr für die Mobiliar als persönlichste Versicherung?***

Nein, eine Ergänzung. Eine mit KI hinterlegte Anwendung berücksichtigt Präferenzen oder Rahmenbedingungen der Kundinnen und Kunden. Im Vergleich zu einem «dummen» Algorithmus kann KI massgeschneidert und damit «persönlich» auf Kundenbedürfnisse eingehen. Den persönlichen Austausch ersetzt sie jedoch nicht. Das A und O ist die richtige Balance.

### ***Was wird KI in ein paar Jahren können?***

Intelligente Algorithmen helfen schon heute bei der Partnerwahl. Immer besser kann KI auch menschliche Emotionen erkennen – wer weiss, vielleicht hilft mir KI zukünftig sogar, das eine oder andere Missverständnis mit meinem Mann zu vermeiden ...

 Interview: Patricia Blättler