Künstliche Intelligenz im Arbeitsalltag

Regeln zum Einsatz von KI-Anwendungen bei der KTG Karlsruhe Tourismus GmbH

Mit der Einführung von generativen KI-Systemen veränderte sich der Arbeitsalltag in Unternehmen grundlegend. Die rasanten Fortschritte auf diesem Gebiet erleichtern interne Abläufe und Prozesse, stellen uns aber auch vor neue Herausforderungen.

Die KTG Karlsruhe Tourismus GmbH (KTG) sieht in den neuen KI-Anwendungen grundsätzlich mehr Chancen als Risiken und fördert ihre Nutzung innerhalb des Unternehmens. Je mehr Möglichkeiten und Anwendungen es gibt, umso mehr brauchen wir aber Regeln, wie wir damit umgehen. Für den internen Einsatz entsprechender KI-Anwendungen haben wir daher Richtlinien erarbeitet, die wir bei Bedarf kontinuierlich an aktuelle Entwicklungen anpassen. Diese gelten zunächst für Mitarbeitende der KTG.

Die KTG behält dabei neben technologischen Entwicklungen auch die Rechtslage laufend im Blick. Den rechtlichen Rahmen dieser internen KI-Richtlinien bildet u.a. der EU Artificial Intelligence Act (EU AI Act), der seit 2024 klare Regeln vorgibt. Im Sinne der darin geregelten Schulungspflicht werden die Mitarbeitenden der KTG regelmäßig zu KI-Anwendungen geschult und weitergebildet.

Wofür setzen wir KI ein?

Der Einsatz von Sprachmodellen und vielen weiteren KI-Tools ist bei der KTG grundsätzlich erlaubt und erwünscht. Technische Hürden, die eine Nutzung von KI-Anwendungen verhindern (z.B. das Sperren von Seiten), kommen im Unternehmen nicht zum Einsatz. Dies gilt unter dem Vorbehalt, dass entsprechende Anwendungen mit deutschem und EU-Recht vereinbar sind. Unternehmensweit wurde hierfür die KI-Plattform Langdock eingeführt, die die Nutzung verschiedener Sprachmodelle ermöglicht, das allen Mitarbeitenden zur Verfügung steht.

Wir verstehen KI-Tools jedoch in erster Linie als Sparringspartner für die Recherche, für kreative Prozesse oder bei der Texterstellung. Vollständig von KI-Systemen erstellte Texte, Bilder oder Videos kommen im Marketing nicht zum Einsatz. Vor allem bei veröffentlichten Medien (Broschüren, Imagetexte, Pressemitteilungen, Datenbank-Inhalte, Präsentationen usw.) setzen wir weiterhin auf von Menschen erstellte Inhalte. Der Einsatz von KI als unterstützendes Werkzeug ist erlaubt. Inhalte, die mit KI erstellt wurden, werden von uns entsprechend gekennzeichnet.

Sprachmodelle für Texterstellung und Übersetzungen

Das Erstellen und Bearbeiten von Texten hat sich seit der Einführung von generativen KI-Systemen grundlegend verändert. Dieser Wandel wird in hohem Tempo fortschreiten und unsere Arbeit mit Texten dauerhaft verändern. KI-Tools können hier neben der Recherche vor allem bei der Inspiration, beim Einstieg in den Text, bei Schreibblockaden oder beim Korrigieren und Optimieren helfen. Auch das Umformulieren in einfacher Sprache oder zielgruppenspezifische Anpassungen werden dadurch erheblich erleichtert. In der Datenbank

mein.toubiz hat sich das automatisierte Erstellen von Alternativ-Texten zur Beschreibung von Bildinhalten bewährt, die gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) verpflichtend sind

Generative Sprachmodelle sind zudem geeignet, Dateien auszuwerten, zusammenzufassen oder in ein neues Format zu bringen (s.u. Datenanalyse).

Für die **Übersetzung** von Texten ist der Einsatz von KI-Anwendungen ebenfalls sinnvoll und zulässig. Bei veröffentlichten Texten setzen wir auch hier weiterhin auf menschliche Dienstleister, die auf die jeweilige Sprache und ihre Besonderheiten spezialisiert sind. Eine Ausnahme ist im Bereich Datenmanagement zu nennen: Aufgrund der Vielzahl an zu übersetzenden Informationen können diese Texte in der Datenbank mein.toubiz automatisch via DeepL übersetzt werden. Auf der Website www.karlsruhe-erleben.de kommt das Übersetzungstool Weglot zum Einsatz für die Übersetzung der einzelnen Seiten. Die Qualität der Übersetzungen hat bisher durchweg überzeugt.

Bei der **Korrektur** von Texten haben sich KI-Anwendungen wie **DeepL Write** etabliert. Ihre Nutzung ist zulässig, sinnvoll und zu empfehlen. Bei veröffentlichten Texten ersetzen sie aber nicht das Vier-Augen-Prinzip. Auch hier gilt eine Ausnahme für Datenbank-Inhalte.

Tools zur Bildgenerierung

Bei Bildern, mit denen wir für das Reiseziel Karlsruhe werben, setzen wir weiterhin auf echte Fotografien von authentischen Menschen oder Landschaften (siehe unten). In diesem Kontext sind KI-gestützte Adaptionen (z.B. Größenanpassungen oder Animationen) zulässig.

Nur in Ausnahmenfällen – etwa zur Illustration von Themen oder Begriffen, die sich mit vorhandenem Bildmaterial nur schwer illustrieren lassen – dürfen KI-Tools zur Generierung von Grafiken und Bildern, wie z.B. Key Visuals oder Logos, angewendet werden.

Tools zur Generierung von Musik und gesprochener Sprache

In Einzelfällen (z.B. Social Media) kann es sinnvoll sein, hinterlegte Musik oder gesprochene Sprache von einer KI erstellen zu lassen. Auch hier gilt jedoch, dass authentische Musik und echte menschliche Sprache immer Vorrang haben sollen.

Tools zur Datenanalyse

Für die Auswertung von Daten (z.B. in Excel-Tabellen) können KI-Tools sehr hilfreich sein. Sie erleichtern die Analyse und helfen bei der Visualisierung.

Wo setzen wir KI nicht ein?

Der Tourismus lebt von authentischer Kommunikation in Wort und Bild. Für Texte gelten die oben beschriebenen Grundsätze. Bei der Bildsprache setzen wir weiterhin auf echte Aufnahmen (Fotos und Videos) von Landschaften, Menschen oder Sehenswürdigkeiten. Dies gilt ausdrücklich auch für Social-Media-Kanäle (Stories, Reels usw.).
Bilder, die von generativen KI-Anwendungen erstellt wurden, kommen im Marketing nicht, im B2B-Kontext nur in Ausnahmefällen zum Einsatz (siehe oben). In diesen Fällen werden sie entsprechend gekennzeichnet.

Kennzeichnung von KI-generierten Inhalten

Der EU AI Act gibt seit August 2026 gesetzlich eine Kennzeichnungspflicht für KI-generierten Content vor. Wer von einer KI erstellte Bilder und Texte, Chatbots oder andere KI-Systeme nutzt, muss dies künftig kenntlich machen.

In den Fällen, in denen KI-generierte Inhalte zum Einsatz kommen, sind diese zwingend als solche zu kennzeichnen. Dies geschieht aus Gründen der Transparenz und in der Überzeugung, dass authentische Inhalte Vorrang haben und KI-Content weiterhin die Ausnahme bleibt.

Zur Kennzeichnung kann z.B. folgende Formulierung genutzt werden: „Erstellt mit KI-Unterstützung (Quelle: *Name des Tools*)“.

Warum brauchen wir einen kritischen Umgang mit Sprachmodellen und KI-Anwendungen?

Die Funktionsweise von Sprachmodellen basiert wegen ihres Trainings hauptsächlich auf wahrscheinlichen Abfolgen von Buchstaben oder Wörtern. Daher kommt es beim aktuellen Entwicklungsstand immer wieder vor, dass die erzeugten Texte fehlerhafte oder sogar erfundene Inhalte (sogenannte Halluzinationen) aufweisen. Da diese falschen Inhalte in einer eleganten Sprache formuliert sind, fallen sie häufig erst auf den zweiten Blick auf. Umso wichtiger ist ein kritischer und reflektierter Umgang mit den erstellten Texten. Grundsätzlich sollten alle Inhalte anhand verlässlicher Quellen überprüft werden.

Außerdem sind von KI erzeugte Texte, wenn auch sprachlich einwandfrei, oftmals beliebig und austauschbar. Die tatsächlichen Besonderheiten und USPs einer Sehenswürdigkeit oder eines Ortes werden häufig nicht hervorgehoben. Damit entsprechen diese Texte oft nicht den hohen Anforderungen einer modernen Destinationsmanagementorganisation (DMO) und ihren Qualitätsstandards.

Welche Datenschutz- und Rechtsfragen sind zu beachten?

Bei allen verwendeten KI-Systemen ist die Eingabe personenbezogener Daten sowie vertraulicher Informationen grundsätzlich untersagt. Hintergrund: Viele KI-Anbieter speichern die eingegeben Daten (Prompts) und nutzen diese zum Training der KI. Ein Missbrauch ist nicht auszuschließen.

Um sicherzustellen, dass Unternehmensdaten nicht zum Training von generativen Sprachmodellen verwendet werden, hat sich die KTG entschieden die KI-Plattform Langdock einzusetzen. Die Plattform ist als Auftragsverarbeiter (gemäß Art. 28 DSGVO) konzipiert, in der EU gehostet und verarbeitet Unternehmensdaten strikt datenschutzkonform. Laut den offiziellen Langdock Sicherheitsrichtlinien werden Ihre eingegebenen Daten, Prompts und hochgeladenen Dokumente zu keinem Zeitpunkt für das Training oder die Verbesserung von Sprachmodellen verwendet. Die Langdock-Nutzerinnen und -Nutzer der KTG wurden darauf hingewiesen, keine vertraulichen oder sensiblen Informationen in Dienste einzugeben, bei denen die Daten möglicherweise außerhalb der eigenen Umgebung verarbeitet werden, wie

es zum Beispiel bei öffentlichen KI-Chatbots oder generativen Sprachmodellen außerhalb von Langdock der Fall ist.

Urheberrechtliche Fragen sind in der Rechtsprechung noch nicht abschließend geklärt. Auch aus diesem Grund setzen wir bei veröffentlichten Medien auf von Menschen erstellte Inhalte. Werden in Ausnahmefällen von KI erstellte Grafiken oder Bilder verwendet, so kennzeichnen wir diese entsprechend.

Welche Fragen sind noch offen?

Bislang nutzen die Mitarbeitenden der KTG neben der unternehmensweit eingeführten KI-Plattform Langdock unter anderem frei verfügbare Tools und KI-Anwendungen. Nach und nach kommen auch einzelne kostenpflichtige Anwendungen zum Einsatz. Es bleibt eine dauerhafte Aufgabe, die technologischen Entwicklungen zu beobachten und die Auswahl der genutzten Tools anzupassen.

Künstliche Intelligenz betrifft bereits heute zahlreiche Anwendungsbereiche im Arbeitsalltag. In einem ersten Schritt konzentrieren wir uns auf den Einsatz von generativer KI in den Bereichen Text und Bild. In Zukunft müssen auch Regeln für den Einsatz von KI im technischen Bereich – etwa bei der Programmierung, bei Codes für die Website oder in mein.toubiz – diskutiert und festgelegt werden.

KI und Nachhaltigkeit bei der KTG:

Der Einsatz von KI-Systemen ist mit einem hohen Energieverbrauch verbunden. Daher sollte ihre Nutzung auf Fälle beschränkt werden, in denen sie einen klaren Mehrwert bietet oder tatsächlich erforderlich ist.

Hinweis:

Die technologische Entwicklung sowie die Rechtslage im Bereich der Künstlichen Intelligenz unterliegen derzeit einem rasanten Wandel. Die vorliegenden Regeln werden daher laufend aktualisiert und bei Bedarf angepasst.

Bei der Erstellung dieses Dokuments haben wir uns an dem KI-Leitfaden der TMBW (Tourismus Marketing Baden-Württemberg) orientiert.

Stand: August 2026