

1	Vorwort	9
2	Einleitung	10
3	Künstliche Intelligenz und Sachbearbeitung: Definition und Gestaltungsraum	12
3.1	Definition Künstliche Intelligenz	12
3.2	Definition von Sachbearbeitung	13
3.3	Integrierte Gestaltung von Technologie, Prozessen und Tätigkeiten	14
4	Merkmale von Tätigkeiten in der Sachbearbeitung	16
4.1	Annäherung an den Begriff der Sachbearbeitung	16
4.2	Denk- und Interaktionsanforderungen von Sachbearbeitungstätigkeiten	17
4.3	Ersetzende vs. unterstützende Wirkung von KI in der Sachbearbeitung	20
5	Automatisierbarkeit von Aufgaben	22
5.1	Routine als Kriterium für Automatisierbarkeit	22
5.2	Subjektivierendes Handeln als Kriterium für Automatisierbarkeit	24
5.3	Arbeitspsychologische Kriterien für Automatisierbarkeit	26
5.4	Homogenität der Anforderungen als Kriterium für Automatisierbarkeit	28
6	Beschäftigungssituation in den Berufen der Sachbearbeitung	34
6.1	Eingrenzung der Berufe der Sachbearbeitung mittels Task Approach	34
6.2	Identifikation von Berufen der Sachbearbeitung in der Klassifikation der Berufe (KldB 2010)	36
6.3	Sozialversicherungspflichtige Beschäftigung und Beamtenbereich in der Sachbearbeitung	38
6.4	Branchenverteilung der Beschäftigten in der Sachbearbeitung	42
6.5	Beschäftigung in der Sachbearbeitung nach Geschlecht, Alter und Berufsbildungsniveau	48
7	Quantitative Beschäftigungseffekte KI-gestützter Automatisierung in der Sachbearbeitung	54
7.1	Beschäftigungseffekte der Digitalisierung nach Berufen	54
7.2	Beschäftigungseffekte der Digitalisierung in Berufen der Sachbearbeitung	60
7.3	Beschäftigungseffekte durch Künstliche Intelligenz	68
8	Qualitative Effekte der KI-gestützten Automatisierung auf Arbeit	72
8.1	Effekte der KI-gestützten Automatisierung auf Arbeits- und Qualifizierungsanforderungen	72
8.2	Effekte der KI-gestützten Automatisierung auf die Artteilung von Arbeit	74
8.3	Gestaltungsrichtungen der Arbeit bei KI-gestützter Automatisierung	76
9	KI³-Qualitätskriterien für KI-gestützte Automatisierung	80
9.1	Qualität von KI-gestützter Automatisierung sichern: Das KI ³ -Kriterienmodell	80
9.2	Empirische Routine: Erscheinungsform und Formalisierbarkeit von Aufgaben	81
9.3	Qualitätskriterien für die Gestaltung von KI-Technologie	85
9.4	Qualitätskriterien für die Gestaltung KI-gestützter Arbeit	88
9.5	Qualitätskriterien für die Gestaltung KI-gestützter Prozesse	91

10	Anforderungen an die rechtliche Regulierung der KI-gestützten Automatisierung von Sachbearbeitung	96
10.1	Notwendigkeit regulatorischer Leitplanken der Digitalisierung	96
10.2	Existierende Leitlinien für den verantwortungsvollen Einsatz von Künstlicher Intelligenz	97
10.3	Rechtliche Aspekte von Künstlicher Intelligenz in der Sachbearbeitung	100
10.4	Partizipative Gestaltung von Künstlicher Intelligenz in der Sachbearbeitung	106
11	Hybride Tätigkeitsgestaltung als Chance der KI-gestützten Automatisierung	114
11.1	Gestaltung von Automatisierungsstufen	114
11.2	Gestaltung hybrider Kooperationsrollen von Mensch und Künstlicher Intelligenz	117
12	Gestaltungsempfehlungen für die KI-gestützte Automatisierung von Sachbearbeitung	122
12.1	Chancen der KI-gestützten Automatisierung von Sachbearbeitung nutzen	122
12.2	Risiken der KI-gestützten Automatisierung von Sachbearbeitung vermeiden	124
12.3	Die KI-gestützte Automatisierung von Sachbearbeitung integriert gestalten	126
13	KI-Technologie, Arbeit und Prozesse integriert gestalten mit KI³-SachArbeit	128
13.1	Ziele der Gestaltung mit KI ³ -SachArbeit	128
13.2	Vorgehen für die Gestaltung mit KI ³ -SachArbeit	131
14	Literaturverzeichnis	136