

1	Vorwort	07
2	Einleitung	08
3	Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse	10
4	Künstliche Intelligenz und Sachbearbeitung: Definition und Gestaltungsraum	14
4.1	Definition von Künstlicher Intelligenz	14
4.2	Definition von Sachbearbeitung	15
4.3	Integrierte Gestaltung von Technologie, Prozessen und Tätigkeiten	16
5	Künstliche Intelligenz und die Folgen für Arbeit und Beschäftigung	18
5.1	Aktuell genutzte und zukünftig geplante KI-Anwendungen	18
5.1.1	Produktbezogene KI-Anwendungen	18
5.1.2	Prozessbezogene KI-Anwendungen	18
5.1.3	KI-Anwendungen im Personalwesen	20
5.1.4	KI-Anwendungen an der Kundenschnittstelle	20
5.1.5	KI-basierte digitale Assistenten	21
5.1.6	KI-basierte Hardwareanwendungen	21
5.2	Potenzielle Beschäftigungseffekte des KI-Einsatzes in der Sachbearbeitung	22
5.2.1	Einfache Sachbearbeitungsaufgaben mit hohem Standardisierungsgrad	22
5.2.2	Sachbearbeitungstätigkeiten mittlerer und hoher Komplexität	23
5.2.3	Arbeitsintensivierung, Arbeitsbelastungen	23
5.3	Grenzen des KI-Einsatzes in der Sachbearbeitung	27
5.3.1	Technologische Rahmenbedingungen	27
5.3.2	Ökonomische Rahmenbedingungen	27
5.3.3	Aufgabenbezogene Rahmenbedingungen	28
5.3.4	Kulturelle Rahmenbedingungen	28
5.3.5	Rechtliche Rahmenbedingungen	30
6	Anforderungen von Beschäftigten an KI-Technologien in der Sachbearbeitung	32
6.1	Funktionsbezogene Anforderungen	32
6.1.1	Zuverlässigkeit	32
6.1.2	Assistenz und Entlastung	32
6.1.3	Emotionalität und Spaß an der Mensch-KI-Kollaboration	32
6.2	Beschäftigungsbezogene Anforderungen	34
6.2.1	Beschäftigungssicherheit	34
6.2.2	Qualifizierung und Beschäftigungsfähigkeit	35
6.3	Beteiligungsorientierte Erwartungen	36
6.3.1	Transparenz	36
6.3.2	Akzeptanz	36

6.3.3	Anerkennung und Wertschätzung	36
6.3.4	Sicherheit.....	37
7	Betriebs- und Personalräte – Mitgestalter oder Betroffene der digitalen Transformation?	38
7.1	Rollenverständnis von Betriebs- und Personalräten im Transformationsprozess.....	38
7.1.1	<i>Selbstverständnis.....</i>	38
7.1.2	<i>Arbeitsformen und Beteiligungsformate</i>	41
7.2	Handlungsfelder bei KI in der Sachbearbeitung.....	43
7.2.1	<i>Beschäftigtendatenschutz, Verhaltens- und Leistungskontrolle.....</i>	43
7.2.2	<i>Arbeitsintensität und psychische Belastungen</i>	45
7.2.3	<i>Eingruppierung und Entgeltrelevanz.....</i>	47
7.2.4	<i>Verteilungsfragen.....</i>	48
7.2.5	<i>Schaffung beteiligungsorientierter Strukturen</i>	49
7.2.6	<i>Qualität von Arbeitsergebnissen.....</i>	51
7.2.7	<i>Personalplanung.....</i>	52
7.2.8	<i>Qualifizierung</i>	54
7.2.9	<i>Beschäftigungsmöglichkeiten für besondere Personengruppen</i>	54
7.2.10	<i>Nachhaltige Beschäftigungspolitik</i>	56
7.3	KI-spezifische Herausforderungen für die Mitbestimmung	57
7.3.1	<i>Die »Black Box Künstliche Intelligenz« mitbestimmungsrechtlich erfassen</i>	57
7.3.2	<i>Gute KI-basierte Arbeit prozessorientiert mitbestimmen und gestalten.....</i>	59
7.4	Regulierung KI-gestützter Technologie in der Sachbearbeitung.....	66
7.4.1	<i>Rahmenvereinbarungen zur Nutzung von IT-Systemen.....</i>	66
7.4.2	<i>Künstliche Intelligenz als Chance für die Mitbestimmung?.....</i>	67
7.4.3	<i>Ein Vorgehensmodell für die Regulierung KI-gestützter Sachbearbeitung.....</i>	69
8	Rolle der Gewerkschaften bei der KI-Transformation der Sachbearbeitung	74
8.1	Aktivitäten	74
8.1.1	<i>Beteiligung der Gewerkschaften an gesellschaftlichen Diskursen zu KI.....</i>	74
8.1.2	<i>Beteiligung der Gewerkschaften an der Schaffung einer »Wissensbasis« zum Thema KI</i>	76
8.1.3	<i>Beteiligung an der Gestaltung der institutionellen Rahmenbedingungen beruflicher Bildung.....</i>	77
8.2	Gewerkschaftliche Angebote an Betriebs- und Personalräte	79
8.2.1	<i>Gewerkschaftliche Bildung und Beratung.....</i>	79
8.2.2	<i>Praxisorientierte Unterstützung.....</i>	80
9	Gestaltungsempfehlungen für die betriebliche Interessenvertretung	82
10	Literatur	84