

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