

Nadine Müller

Digitalisierung nach vorn gedacht – Corona-Pandemie, Künstliche Intelligenz und »Gute Arbeit by Design«

Die Software-Revolution und ihre Fortsetzung mittels Videokonferenz & Künstliche Intelligenz (KI)

Ungebrochen zeigt sich der umwälzende Charakter des Softwareeinsatzes seit den 1970er Jahren für die Wirtschaft, die Arbeit und den Alltag der Menschen – in den letzten Jahren vor allem unter dem Stichwort »Digitalisierung« diskutiert (vgl. Müller/Roth 2016; Müller 2010; Müller 2019). Der Kern dieser Umwälzung besteht darin, dass nun nicht mehr die Maschine, sondern eben Software das vorherrschende Arbeitsmittel ist, so dass die Arbeit anders organisiert werden muss. Diese Digitalisierung setzt sich auch während Corona fort.

Digitalisierungsschub während der Corona-Pandemie im Dienstleistungssektor: die Videokonferenz

Die Daten der Repräsentativbefragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit 2021 legen einen Schub der Digitalisierung in der Arbeitswelt während der Corona-Pandemie offen: Im Dienstleistungssektor berichten 61 Prozent der Befragten von neuer Software bzw. neu eingesetzten Apps. Davon hatten ca. 81 Prozent den Eindruck, dass dieser Einsatz aufgrund der Corona-Pandemie erfolgte. 31 Prozent berichten von neuen digitalen Geräten und Maschinen. Hiervon hatten ca. 76 Prozent den Eindruck, dass deren Einsatz der Corona-Pandemie geschuldet ist (vgl. auch DGB 2021, S. 20 sowie den Beitrag von Schmucker/Sinopoli in diesem Band).¹ Obwohl die Unternehmen die Arbeitsmittel zu stellen haben, gab über die Hälfte der Beschäftigten im Dienstleistungssektor (56 Prozent) an, dass sie für ihre Arbeit auch private elektronische Geräte wie z. B. Handy, Computer, Tablet oder Headset nutzen. Davon haben 61 Prozent ihre privaten elektronischen Geräte häufiger als vor der Corona-Pandemie für die Arbeit eingesetzt.

56 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor haben angegeben, dass seit Beginn der Corona-Pandemie persönliche Kontakte mit Kollegin-

¹ Die Ergebnisse des DGB-Index Gute Arbeit 2021 für den Dienstleistungssektor basieren auf eigenen Berechnungen und werden 2023 in einer Publikation des ver.di-Bereichs Innovation und Gute Arbeit veröffentlicht.

nen und Kollegen sowie Vorgesetzten bei ihrer Arbeit in (sehr) hohem Maß durch digitale Kommunikation ersetzt wurden. Auch wenn ca. 50 Prozent meinen, dass sich die Belastung dadurch nicht verändert hat, ist jedoch ein nicht unerheblicher Anteil von 42 Prozent der Auffassung, dass die verstärkte Nutzung digitaler Kommunikation im Umgang mit Kolleg:innen und Vorgesetzten zu einer (stark) zunehmenden Arbeitsbelastung geführt hat.

Der Dienstleistungsbereich ist stark durch die Arbeit mit Menschen geprägt, durch sog. Interaktionsarbeit. Dies ist ein Grund dafür, warum der Service-Sektor im Zuge der Digitalisierung so stark auf ca. 75 Prozent der Wertschöpfung und Beschäftigung angewachsen ist und auch in Zukunft weiter zunehmen wird – auch in seiner Bedeutung für die Gesamtwirtschaft und das Gemeinwohl. Denn die Arbeit mit Menschen, die in vielen Bereichen soziale und emotionale Aspekte hat und damit entsprechende Kompetenzen erfordert, kann eben nur sehr begrenzt technisiert werden (vgl. Müller 2019, S. 223f.). Und dies macht die *Spezifik des Digitalisierungsschubs während Corona* aus: Zuvor waren die Beschäftigten bereits geübt, mit Office-Programmen umzugehen, wie Textverarbeitung (seit den 1980ern), sowie mit dem Internet (seit den 1990ern), mit neuer Kommunikationssoftware wie E-Mails (seit den 2000ern) – die wohl auch noch immer auf diesem Gebiet vorherrschend ist. Während der Corona-Pandemie ist in vielen Bereichen, auch in der gewerkschaftlichen Interessenvertretung, die Online-Videokonferenz (Viko) dazugekommen. Im Jahr 2022 haben 56 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor angegeben, dass sie oft (19 Prozent) oder sehr häufig (38 Prozent) Videokonferenzen nutzen (und dazu kommen noch 21 Prozent, die selten von der Viko Gebrauch machen, also insgesamt 77 Prozent).

Damit ist nicht nur der persönliche Kontakt zu Kolleg:innen und Vorgesetzten zum Teil digitalisiert worden, sondern auch der zu Kund:innen, Klient:innen, Bürger:innen. Im Rahmen der Repräsentativbefragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit 2021 geben für den Dienstleistungsbereich 51 Prozent der Beschäftigten an, dass in (sehr) hohem Maß seit Beginn der Corona-Pandemie bei ihrer Arbeit persönliche Kontakte mit Kund:innen, Klient:innen oder Patient:innen durch digitale Kommunikation ersetzt wurden. Und davon 44 Prozent meinen, dass dadurch die Belastung (stark) zugenommen hat. Auch für drei Viertel derjenigen, für die vor Beginn der Corona-Pandemie Geschäfts- oder Dienstreisen zu ihren Aufgaben gehörten (36 Prozent), sind diese in (sehr) hohem Maße durch digitale Kommunikation ersetzt worden. Werden diejenigen dazugezählt, bei denen dies in geringem Maße zutrifft, beträgt der Anteil 88 Prozent. 42 Prozent dieser Beschäftigten meinen, dass sich die Belastung dadurch nicht verändert hat. Immerhin 24 Prozent sind jedoch der Auffassung, dass die Belastung dadurch abgenommen hat.

Digitalisierungsschub durch neue Entwicklungen im Bereich »Künstliche Intelligenz« (KI)

Die Entwicklung von KI ist fast so alt wie die Computerisierung. Bereits 1955 erfand John McCarthy mit drei Kollegen das Wort »Artificial Intelligence«, also Künstliche Intelligenz. Sie wollten herausfinden, wie sie »Maschinen« dazu bringen können, Sprache zu benutzen, Begriffe zu bilden, Probleme zu lösen, die zu lösen bisher dem Menschen vorbehalten waren, und *die sich selbst zu verbessern* in der Lage sind. Seitdem hat es in der Entwicklung Fort- wie auch Rückschritte gegeben, so dass auch die Investitionen in KI mal stiegen und dann wieder zurückgefahren wurden – in den sogenannten »KI-Wintern«.

Die Digitalisierung wurde zwar in der Öffentlichkeit zu Zeiten der Corona-Pandemie v. a. in den ersten zwei Jahren nicht so stark diskutiert wie zuvor, als die Diskussion um den Einsatz von KI in der Digitalisierungsdebatte einen prominenten Platz eingenommen hatte. Dies ändert sich derzeit, wobei nun die nötige Transformation der Wirtschaft und Arbeitswelt zunehmend auch unter der Nachhaltigkeitsperspektive diskutiert wird (s. u.). Dass KI wieder einen größeren Stellenwert in der Digitalisierungsdiskussion einnimmt, hat im Wesentlichen zwei Ursachen:

Erstens sind im Bereich der »Künstlichen Intelligenz« vor allem auf dem Gebiet des »maschinellen Lernens« und des »tiefen Lernens« (deep learning) Fortschritte aufgrund der zunehmenden Daten und Rechen- sowie Speicherleistungen gemacht worden. Im Unterschied zu herkömmlicher Software wird bei einer KI nicht jeder Schritt programmiert, sondern die Systeme »lernen« bzw. verbessern sich bis zu einem gewissen Grad »selbstständig« und in unvorhergesehener Weise. Haben sich die Algorithmen »eingelernt«, sind die getroffenen Entscheidungen bzw. Ergebnisse des Systems schwer nachvollziehbar. Das birgt Risiken, und es gibt Bemühungen, dieses Problem auch technisch zu lösen.

Zweitens hatten vor allem die USA und China ihre Investitionen in diese Technik stark erhöht. Die Unternehmensberatung McKinsey & Company schätzt, dass 2016 weltweit etwa 39 Mrd. US-Dollar für die Forschung und Entwicklung von KI-Technologien bereitgestellt wurden, dreimal so viel wie noch 2013 – Tendenz stark steigend. Damit ist ein Wettbewerb eingeläutet worden, bei dem es wohl vor allem darum geht, Geschäftsmodelle mit KI zu entwickeln und Gewinne zu machen: Gewinne mit einer Technik, die einerseits Fortschritte mit sich bringt, was sich etwa bei der enormen Verbesserung in der Diagnostik seltener Erkrankungen und Tumore zeigt. Andererseits aber herrscht eine große Unsicherheit, was KI gleichzeitig an Gefahren birgt. Und so haben sich auch in der BRD verschiedene Akteure in die Debatte

eingeschaltet. Und nach Frankreich hat die Bundesregierung ebenfalls eine KI-Strategie vorgelegt, in der auch »Ziele für Gute Arbeit« vorkommen: »Wir setzen uns für eine im gesellschaftlichen Diskurs erarbeitete gemeinsame Verständigung auf eine Definition von Zielen für ›Gute Arbeit by design‹ ein, die in einer ›Digital Bill of Rights‹ mit Blick auf die Bedürfnisse und Herausforderungen der Informationsgesellschaft präzisiert werden.« (Bundesregierung 2018, S. 40) Und zuvor heißt es: »In regionalen Kompetenzzentren der Arbeitsforschung werden wir im Verbund von Wissenschaft und Praxis innovative Strategien und Konzepte zur Gestaltung guter Arbeit beim und durch den Einsatz von KI entwickeln.« (ebd., S. 14) Diese Kompetenzzentren haben inzwischen ihre Forschungsarbeit aufgenommen. An einer EU-KI-Verordnung wird derzeit gearbeitet. In diesen Prozess haben sich auch die Gewerkschaften eingebracht (s.u.).

Eine der ersten Anwendungen in der Arbeitswelt sind sog. Chatbots. Dabei handelt es sich um Dialogsysteme, welche das Chatten mit einem technischen System erlauben. Für sie gibt es unterschiedliche Einsatzgebiete: vom FAQ-Bot bis zum persönlichen Kaufberater können sie viele Aufgaben übernehmen. Einige Chatbots reagieren auf bestimmte Schlüsselwörter und Fragen, oder sie »lernen« durch Gespräche mit den Kunden. Da Servicemitarbeiter:innen häufig mit denselben Fragen konfrontiert werden, können auch Chatbots diese beantworten. Anwendung finden solche Chatbots beispielsweise in Finanzdienstleistungen, Reisebüros, in der Telekommunikation, vor allem in den Callcentern. Sie werden wohl aber in deutschen Callcentern derzeit erst erprobt. Dazu meint der IBM-Geschäftsführer in Deutschland, Matthias Hartmann, dass 70 Prozent der Anfragen in Callcentern Standardfragen sind, die Chatbots beantworten können. Und eine Studie von ver.di und der Hans-Böckler-Stiftung (HBS) zur Digitalisierung in der Callcenter-Branche kommt zu dem Ergebnis, dass einfache E-Mail-Kommunikation, Chat-Anfragen, postalischer Schriftverkehr und auch ein Großteil telefonischer Anfragen durch Chatbots erledigt werden können (Daum 2018).

KI wird zudem bei Übersetzungen, Textanalysen und -erstellung (im journalistischen Bereich, v. a. wo es um strukturierte, stets zu aktualisierende Daten geht, wie bei Sport, Wetter, Finanzen) angewendet. Teils sind in Lagern und Häfen autonome Fahrzeuge im Einsatz (vgl. Jensen 2022). Nicht immer setzen sie sich dort als Arbeitsmittel durch. Ein anderes Anwendungsgebiet ist u. a. in den Häfen »Predictive Maintenance«, also die vorausschauende Wartung. Beispielsweise kann durch KI genauer bestimmt werden, wann Teile gewartet oder ersetzt werden müssen. In den Lagern soll es durch KI möglich werden, Verkäufe zu prognostizieren, um dann die automatische Lagerauffüllung besser zu steuern.

Trotz dieser ersten Anwendungen, die unbestreitbar auch Vorteile in den Arbeitsprozessen mit sich bringen, deuten erste Forschungen und Befragungen darauf hin, dass KI bisher nicht sehr verbreitet ist und vor allem nicht wirklich klar ist, wann es sich tatsächlich um KI oder herkömmliche Software handelt. Deshalb sind auch die Befragungsergebnisse zur Verbreitung und Anwendung von KI kritisch zu werten. ver.di hat beispielsweise im Rahmen des alle zwei Jahre erscheinenden Innovationsbarometers 990 ver.di-Aufsichts-, Betriebs- und Personalräte nach dem Einsatz von KI in ihrem Unternehmen gefragt. Die Umfrage fand im Mai und Juni 2019 statt. Ein Viertel der Befragten hat angegeben, dass in ihren Unternehmen KI-Anwendungen genutzt oder geplant werden (ver.di 2019).

Nach einer Studie des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung (DIW) wenden 20 Prozent der Erwerbstätigen KI an. Bei der Frage »Nutzen Sie Systeme zur Erkennung von Sprache, Bild und Text oder zu Beantwortung von Fachfragen?« antworten gar 45 Prozent, sie würden solch eine Technik wöchentlich anwenden und 37 Prozent sogar täglich. Es bleibt jedoch ein Interpretationsspielraum, was sie darunter verstehen und ob es sich tatsächlich um »lernende« Systeme, also KI handelt. Denn so gibt es beispielsweise »automatische Textverarbeitung« schon seit Mitte der 1970er, und es ist nicht auszuschließen, dass die Befragten solche Programme wie WORD dazu zählen. Auch wenn WORD seit 2019 KI nutzt, sollte dies sicher nicht in Eins gesetzt werden. Denn es bleibt ja offen, ob die Befragten genau diese KI-Funktion, also die Verwandlung von »Geschreibsel in sinnvolle Sätze« tatsächlich anwenden. Die DIW-Studie kommt zudem zu dem Schluss: »Empirisch zeigt sich bisher hingegen lediglich ein oberflächlicher Einfluss von KI auf die Arbeitsqualität.« (Vgl. Giering et al. 2021; S. 785) Realistischer scheint diesbezüglich das Ergebnis der Befragung mit dem DGB-Index im Jahr 2022 zu sein: So geben im Dienstleistungssektor 11 Prozent der Befragten an, oft oder sehr häufig mit Künstlicher Intelligenz, d. h. mit selbständig lernenden Computerprogrammen zu arbeiten (15 Prozent nutzen KI selten). Auch ist nicht jede KI-Anwendung erfolgreich: So hat die AOK-NO beispielsweise eine digitale Pflegeberater:in abgeschaltet, weil das Angebot kaum genutzt wurde (Jensen 2022).

Die Software-Revolution & die hinterherhinkende Humanisierung von Arbeit

Bereits 2014 hat der DGB auf dem 20. Bundeskongress Leitlinien für gute digitale Arbeit beschlossen (ver.di 2014). Die dort und in Folge aufgestellten Forderungen für eine Humanisierung der Arbeit im Prozess der Digitalisierung – beispielsweise auf dem ver.di-Bundeskongress 2015 – konnten auch

auf Basis der Befragungsergebnisse mit dem DGB-Index untermauert werden (Roth 2017).

In erster Linie konnte festgestellt werden, dass mit der Digitalisierung – von der 83 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor betroffen sind – psychische Belastungen, vor allem die Arbeitsintensität und die Arbeitsmenge (bei über der Hälfte der Beschäftigten) zugenommen haben – so auch die Zahl der gleichzeitig zu bewältigenden Vorgänge wie auch die Überwachung und Kontrolle (bei fast der Hälfte der Beschäftigten). 75 Prozent der Beschäftigten haben keinen oder nur geringen Einfluss auf die Art und Weise des Technikeinsatzes, was u. a. dazu beiträgt, dass sich 45 Prozent der Befragten der digitalen Technik sehr häufig oder oft ausgeliefert fühlen (ebd., S. 32ff.). Was wurde in den letzten Jahren getan, um auf Basis solcher Befunde die Qualität der Arbeitsbedingungen zu verbessern?

Unverändert dringender Handlungsbedarf beim Arbeitsschutz

ver.di hat u. a. mehr Verbindlichkeit im Arbeitsschutzgesetz gefordert, beispielsweise Sanktionsmöglichkeiten, wenn Gefährdungsbeurteilungen nicht durchgeführt werden, und mehr Aufsichtspersonal. Es hat zwar kleine Schritte beispielsweise im Rahmen der »Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie« gegeben (vgl. Splittgerber 2020), aber sie reichen nicht aus. So geben im Jahr 2022 nur geringfügig weniger Beschäftigte (44 gegenüber 46 Prozent im Jahr 2016) an, ihre Arbeitsbelastung sei durch die Digitalisierung gestiegen. Auf die Frage, ob der Arbeitgeber im Zusammenhang mit der Digitalisierung irgendwelche Maßnahmen ergriffen habe, um die Arbeitsbelastung zu verringern, antworten 61 Prozent mit Nein. Und 52 Prozent der mit ver.di-Innovationsbarometer befragten Betriebs-, Personal- und Aufsichtsräte in ver.di meinen zudem, dass sich (auch) mit dem KI-Einsatz die Arbeitsintensität erhöht hat. 50 Prozent der Befragten erkennen eine Zunahme der Transparenz des Arbeits- und Leistungsverhaltens der Beschäftigten.

Um dem entgegenzuwirken, hat ver.di sich nicht nur in politischen Gremien für die o. g. Forderungen eingesetzt, sondern in den letzten Jahren vermehrt Tarifverträge abgeschlossen, um den gesetzlich vorgeschriebenen Arbeitsschutz in präziseren Regeln zu vereinbaren. Dazu hat ver.di auch Empfehlungen vorgelegt (ver.di 2020). Beispiele sind der IBM-Tarifvertrag zum Gesundheitsschutz, der Belastungsschutztarifvertrag bei der Telekom, die Entlastungstarifverträge bei den Kliniken wie der Tarifvertrag zur Personalbemessung bei der Charité (vgl. Genster 2018, S. 275); auch der Eurogate-Tarifvertrag Zukunft enthält Elemente zum Arbeits- und Gesundheitsschutz. Von ihm wird noch die Rede sein. Zudem ist bei Sportscheck (Handel) im Tarifvertrag »Gute und gesunde Arbeit« eine regelmäßige DGB-Index Gute

Arbeit-Befragung mit den Index- und bestimmten Zusatzfragen (v. a. zur Digitalisierung) verankert worden. Die Befragung soll alle zwei Jahre durchgeführt werden. Die erste Befragung ist abgeschlossen, und es hat sich knapp die Hälfte der Beschäftigten beteiligt. Ziel ist vor allem, gute und gesunde Arbeitsbedingungen beteiligungsorientiert zu gestalten.

Zu den bereits bekannten Belastungen, die in den letzten Jahren mit der Digitalisierung zugenommen hatten, sind während der Corona-Pandemie noch weitere Belastungen hinzugekommen. So hat über ein Viertel der Beschäftigten im Dienstleistungssektor (27 Prozent) gar keine oder nur in geringem Maße im Betrieb Unterstützung bekommen, wenn es Probleme mit den neuen digitalen Arbeitsmitteln gegeben hat. Wie bereits angeführt, hat ein erheblicher Anteil (44 Prozent) derjenigen, deren persönliche Kontakte mit Kunden, Klienten oder Patienten durch digitale Kommunikation ersetzt wurden, angegeben, dass die Belastung (stark) zugenommen hat. Auch die verstärkte Nutzung digitaler Kommunikation im Umgang mit Kolleg:innen und Vorgesetzten hat sich für 32 Prozent derjenigen, bei denen das der Fall ist (56 Prozent in – sehr – hohem Maß), belastungssteigernd ausgewirkt. Tendenziell belastungsmindernd (24 Prozent) hat sich dagegen die Ersetzung von Dienstreisen durch digitale Kommunikation ausgewirkt (75 Prozent der Beschäftigten). Ein nicht unerheblicher Anteil von 29 Prozent der Beschäftigten hat zudem angegeben, dass sie keine angemessene Schulung erhalten haben, die einen sicheren Umgang mit den neuen digitalen Arbeitsmitteln ermöglicht hätte.

Mitbestimmung weiter ausbauen und Qualifizierung forcieren

Hiermit lassen sich bekannte Gestaltungsnotwendigkeiten bekräftigen und neue ableiten, die für eine Verbesserung der Arbeitsqualität umzusetzen sind: Dass die Belastung bei der Digitalisierung von persönlichen Kontakten steigt, ist ein Hinweis auf mindestens Zweierlei. *Erstens* wollen die (zusammen) arbeitenden Menschen gar nicht immer, dass persönliche Kontakte und Begegnungen durch digitale Kommunikation ersetzt werden. *Zweitens* ist das Gelingen von Digitalisierungsprozessen maßgeblich von der Beteiligung der Betroffenen abhängig. Das wird bei der Einführung von KI noch wichtiger. Weitere Voraussetzung für eine Entlastung sind eine angemessene technische Unterstützung wie entsprechende, möglichst vorausschauende Qualifizierung, auch um Beschäftigung zu fördern.

Dies würde mit dem vermehrten Einsatz von KI noch dringender. Die Ergebnisse des ver.di-Innovationsbarometers zeigen deutliche Defizite: So rechnen 66 Prozent der befragten Betriebs-, Personal- und Aufsichtsräte in betroffenen Unternehmen mit einer sinkenden Zahl von Arbeitsplätzen durch

den KI-Einsatz. 42 Prozent der Befragten verzeichnen häufigere Störungen der Arbeitsabläufe. Dass die Kompetenz- und Qualifikationsanforderungen zunehmen, davon gehen 51 Prozent aus. 60 Prozent der Befragten berichten von einer Verringerung der Handlungs- und Entscheidungsspielräume durch KI; und 88 Prozent meinen, dass sie starke Mitbestimmungsrechte schon bei der Planung des KI-Einsatzes benötigen.

ver.di fordert bereits seit Langem mit den anderen Gewerkschaften u. a. ein Recht auf Weiterbildung und eine staatlich geförderte Weiterbildungsteilzeit. Zudem setzt sich ver.di seit vielen Jahren für einen Ausbau der Mitbestimmung ein, der der Digitalisierung Rechnung trägt (ver.di 2016). Dies wurde zum Teil in einen Vorschlag der Gewerkschaften für eine tatsächliche Reform des Betriebsverfassungsgesetzes aufgenommen (im »Geszentwurf für ein modernes Betriebsverfassungsgesetz«, eine Sonderausgabe der Zeitschrift »Arbeit und Recht« vom April 2022), denn das Betriebsrätemodernisierungsgesetz reicht bei Weitem nicht aus. Dies beinhaltet, dass dem § 80 Absatz 3 folgender Satz hinzugefügt wird: »Muss der Betriebsrat zur Durchführung seiner Aufgaben die Einführung oder Anwendung von Künstlicher Intelligenz beurteilen, gilt insoweit die Hinzuziehung eines Sachverständigen als erforderlich.«

Auch zu diesen Themen hat ver.di in den letzten Jahren vermehrt Vereinbarungen geschlossen, um Verbesserungen für die Erwerbstätigen zu erzielen. Hierzu wurden zudem Empfehlungen entwickelt und schon geschlossene Regelungen ausgewertet, um besonders gelungene Passagen in ein Praxishandbuch aufzunehmen (ver.di 2021). Dazu gehören beispielsweise der »Tarifvertrag Digitalisierung Bund sowie zu den mobilen Arbeitsformen«, weiter ein Tarifabschluss bei den Versicherungen zu Beschäftigungssicherung und Qualifizierung, der IBM-Tarifvertrag »Qualifizierung und Nachwuchssicherung« und insbesondere der bereits erwähnte Eurogate-Tarifvertrag, der eine erweiterte Mitbestimmung regelt. Solch eine Prozessvereinbarung oder auch »Vorgehensvereinbarung für den Umgang mit digitalen Projekten ...«, die einen intensiven Beratungs- und Beteiligungsprozess vorsieht und auch beschreibt« (ver.di 2020a), hat zudem der Betriebsrat bei der ergo-Versicherungsgruppe abgeschlossen.

Ohne nachhaltige Arbeit keine Zukunft – Gute Arbeit by Design

Dass Erwerbstätige in der Arbeit nicht überlastet (aber auch nicht unterfordert) werden, dass sie gesund ihr Rentenalter erreichen können, dass sie an der Gestaltung ihrer Arbeitsbedingungen beteiligt und dafür wie auch für die Ausführung ihrer Tätigkeit angemessen und ausreichend qualifiziert werden – all das sind zentrale Aspekte von nachhaltiger Arbeit. ver.di beschäftigt sich

seit vielen Jahren mit den Themen Ökologie, Nachhaltigkeit und Gute Arbeit. »Nachhaltige Arbeit« hat für ver.di mindestens zwei wesentliche Bedeutungen. *Zum Ersten:* Im Jahrbuch Gute Arbeit 2018 zum Thema Ökologie hat ver.di ausgeführt, dass eine Arbeit dann nachhaltig ist, wenn ihre Bedingungen human, also mindestens gesund und persönlichkeitsförderlich gestaltet sind (vgl. Schröder 2018).

Der *zweite* Aspekt betrifft ein weiteres wesentliches Ziel von ver.di, nämlich dass Wirtschaft und Arbeit so auszurichten sind, dass sie dem Gemeinwohl und den Nachhaltigkeitszielen wie u. a. den Pariser Klimazielen entsprechen. Die EU muss dafür im Rahmen des Europäischen Green Deal ihre Treibhausgasemissionen bis 2030 um mindestens 55 Prozent (gegenüber dem Stand von 1990) senken. ver.di setzt sich für einen sozial-ökologischen Umbau ein. Dabei sind die Beschäftigten und ihre Interessenvertretungen zu beteiligen.

Wenn hierbei digitale Technik wie KI beispielsweise durch eine »smarte« Verkehrssteuerung unterstützen kann, begrüßt ver.di das. Am Ende darf jedoch der Einsatz einer stark ressourcenverbrauchenden KI den positiven Effekt für das Klima nicht aufheben. Gleichzeitig muss klar sein, dass allein der Einsatz von Technik wie KI die Klimaprobleme nicht löst. Dass beispielsweise der Ausbau des ÖPNV politisch durchgesetzt und auch mit entsprechend mehr Personal hinterlegt sein muss, wobei die Arbeitsbedingungen human, also nachhaltig zu gestalten sind (vgl. Wötzel 2018, Behle/Ball 2022). Wichtig bleibt also, nicht nur in Digitalisierung und KI, sondern vor allem in sozial abgesicherte Beschäftigung, notwendige Kompetenzen und gute Arbeitsbedingungen zu investieren, in eine wirklich nachhaltige Zukunft.

Bei der Digitalisierung und vor allem bei der Nutzung von KI durch den Menschen, durch die Erwerbstätigen bei der Arbeit ist sicherzustellen, dass sie bei der Gestaltung und Einführung der Technik beteiligt werden, dass eine humane Arbeitsgestaltung von Beginn an mitgedacht wird. Die Gewerkschaften haben dafür den Begriff der »Guten Arbeit by Design« geprägt (Müller 2020; ver.di 2020b). Dieses Prinzip folgt dem Ansatz »Privacy by Design«, der in der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung verankert ist. Hier geht es darum, dass die Technik so entwickelt wird, dass Datenschutz von vornherein zum Standard gehört und dass somit auch die Persönlichkeitsrechte der Erwerbstätigen gewahrt werden. Solch ein Ansatz wird auch im acatech-Whitepaper zur »Einführung von KI-Systemen in Unternehmen« (Stowasser/Suchy 2020) empfohlen. Wichtig ist darüber hinaus, dass von Beginn an auf Belastungen des Technikeinsatzes geschaut wird, insbesondere ob die Arbeitsmenge und -intensität zunehmen – am besten durch eine gesetzlich vorgeschriebene Gefährdungsbeurteilung. Denn verschiedene Studien, ein-

schließlich der Befragungen mit dem DGB-Index Gute Arbeit zeigen eben, dass durch die Digitalisierung in den letzten Jahren v.a. die psychischen Belastungen stark zugenommen haben – Arbeit also für Viele *nicht* nachhaltig ist, so dass psychische Erkrankungen und damit verbundene Frühverrentungen zugenommen haben.

Alle gesellschaftlichen Akteure – Politik, Unternehmen, Beschäftigte und ihre Interessenvertretungen – müssen die UN-Nachhaltigkeitsziele wie die Pariser Klimaziele – einschließlich ihrer sozialen Ziele wie gute Arbeitsbedingungen – jetzt und für die nächsten Jahre priorisieren und zum (Mindest-) Standard machen. Unter diesem Blickwinkel sind auch digitale Technik wie KI-Anwendungen insbesondere in den Unternehmen und in der Arbeitswelt zu bewerten. Wichtig ist also, dass die Ziele für den Einsatz von digitaler Technik und KI vor allem gemeinwohlorientiert und damit nachhaltig sind, und dass bei der Zielbestimmung auch die Beschäftigten und ihre Interessenvertretungen einbezogen werden müssen. Um die Nachhaltigkeitsziele zu erreichen, spielen Innovationen, auch im Bereich Digitalisierung und KI eine große Rolle, und hier gibt es noch Nachholbedarf. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Innovationen ganz wesentlich durch gute Arbeitsbedingungen gefördert werden – wie das ver.di-Innovationsbarometer regelmäßig zeigt.

Da keine Zeit mehr zu verlieren ist, wird es jetzt darauf ankommen, alle Anstrengungen von Unternehmen, Beschäftigten und ihren Interessenvertretungen auf eine nachhaltige Arbeit und Wirtschaft auszurichten, und dabei nicht auf eine KI zu hoffen, sondern tätig zu werden und die Weichen unverzüglich zu stellen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass einerseits durch die Digitalisierung die Bedeutung von Dienstleistungen zunehmen wird, und andererseits eine Dienstleistungswirtschaft auch ökologischer ist (Reuter 2018). Dies wird jedoch von der deutschen Politik und Wirtschaft noch immer unzureichend berücksichtigt. Es wird weiterhin viel zu wenig in Softwareentwicklung und Dienstleistungen investiert (vgl. Melzer 2022) – und insbesondere zu wenig in soziale und Gesundheitsdienste, in gesellschaftlich-notwendige Dienstleistungen, was während der Corona-Pandemie schmerzlich hervortrat. Deshalb braucht es einen Demokratisierungsprozess in Wirtschaft und Arbeitswelt (vgl. Schmitz/Urban 2021), die Gesellschaft muss in Zukunft stärker gemeinsam bestimmen, wofür die begrenzten Ressourcen eingesetzt werden; die Erwerbstätigen müssen stärker an der nachhaltigen Gestaltung ihrer Arbeitsprozesse beteiligt werden. Deshalb hat ver.di auf ihrem letzten Bundeskongress eine Offensive für Gute Arbeit beschlossen – in allen ver.di-Fachbereichen sollen die Konzepte und Instrumente für die Beteiligung und damit auch Mobilisierung der Erwerbstätigen für gute Arbeitsbedingungen eingesetzt, ausgeweitet und weiterentwickelt werden.

Literatur

- Behle, Christine/Ball, Mira (2022): ÖPNV – Gute Arbeit für das Klima; Schmitz, Christoph/Urban, Hans-Jürgen (Hrsg.): Arbeitspolitik nach Corona. Probleme – Konflikte – Perspektiven. Jahrbuch Gute Arbeit, Frankfurt am Main, S. 195–208
- Bundesregierung (2018): Strategie Künstliche Intelligenz, 2020
- Daum, Mario (2018): Digitaler Wandel in Call- und Service-Centern, Düsseldorf, https://www.boeckler.de/pdf/p_fofoe_WP_102_2018.pdf
- Genster, Grit (2018): Für Nachhaltigkeit im Gesundheitswesen, in: Schröder, Lothar/Urban, Hans-Jürgen (Hrsg.): Ökologie der Arbeit – Impulse für einen nachhaltigen Umbau. Jahrbuch Gute Arbeit 2018, Frankfurt/M., S. 261–275
- Giering, Oliver/Fedorets, Alexandra/Adriaans, Jule/Kirchner, Stefan (2021): Künstliche Intelligenz in Deutschland: Erwerbstätige wissen oft nicht, dass sie mit KI-basierten Systemen arbeiten, DIW-Wochenbericht 48, Berlin, https://www.diw.de/documents/publikationen/73/diw_01.c.830715.de/21-48-1.pdf
- Institut DGB-Index Gute Arbeit (2021): Jahresbericht 2021. Ergebnisse der Beschäftigtenbefragung zum DGB-Index Gute Arbeit, Berlin
- Jensen, Annette (2022): Klug, aber ohne Bauchgefühl, in: ver.di-publik Nr. 4, S. D 4f.
- Melzer, Fabienne (2022): Industrie bleibt Basis des Wohlstands, in: Mitbestimmung, Nr. 3, S. 8
- Müller, Nadine (2010): Reglementierte Kreativität, Arbeitsteilung und Eigentum im computerisierten Kapitalismus, Berlin
- Müller, Nadine (2019): Computerisierung: Software und Demokratisierung der Arbeit als Produktivkraft, in: Butollo, Florian/Nuss, Sabine (Hrsg.): Marx und die Roboter, Dietz Verlag, Berlin, S. 216–236
- Müller, Nadine (2020): KI und Gute Arbeit by Design, in: Zeitschrift Gute Arbeit 8–9/2020, S. 18–21
- Müller, Nadine/Roth, Ines (2016): Digitalisierung und Innovation, in: Schröder, Lothar/Urban, Hans-Jürgen (Hrsg.): Digitale Arbeitswelt – Trends und Anforderungen. Jahrbuch Gute Arbeit, S. 163–172
- Reuter, Norbert (2018): Ökologische Chancen einer Dienstleistungsökonomie, in: Schröder, Lothar/Urban, Hans-Jürgen (Hrsg.): Digitale Arbeitswelt – Trends und Anforderungen. Jahrbuch Gute Arbeit, S. 59–73
- Roth, Ines, u. Mitarb. v. Müller, Nadine (2017): Digitalisierung und Arbeitsqualität. Eine Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2016 für den Dienstleistungssektor, www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/digitale-arbeit
- Schmitz, Christoph/Urban, Hans-Jürgen (Hrsg.) (2021): Demokratie in der Arbeit. Eine vergessene Dimension der Arbeitspolitik?, Frankfurt am Main
- Schröder, Lothar (2018): Die Ökofaktoren der Arbeit: Zeit und Leistung steuern, in: Schröder, Lothar/Urban, Hans-Jürgen (Hrsg., 2018): Ökologie der Arbeit – Impulse für einen nachhaltigen Umbau. Jahrbuch Gute Arbeit, Frankfurt am Main, S. 195–208
- Splittergerber, Bettina (2020): Schutz und Stärkung der Gesundheit bei arbeitsbedingter psychischer Belastung – Ergebnisse der Betriebsbesichtigungen im Rahmen des GDA-Programms, in: Schröder, Lothar (Hrsg.): Arbeitsschutz und Digitalisierung. ver.di-Reader Gute Arbeit 2020, Frankfurt am Main, S. 51–68
- Stowasser, Sascha/Suchy, Oliver (2020): Einführung von KI-Systemen in Unternehmen. Gestaltungsansätze für das Change-Management, Whitepaper aus der Plattform Lernende Systeme, München

Probleme der Digitalisierung

- ver.di (2014): Gewerkschaftliche Positionen: Digitalisierung und Dienstleistungen – Perspektiven Guter Arbeit, Berlin
- ver.di (2016): Arbeiten 4.0 braucht gleichberechtigte Teilhabe! Mehr Mitbestimmung und Demokratie in der digitalen Arbeitswelt, Diskussionspapier, Berlin; <https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/digitale-arbeit/beschluesse-und-positionen>
- ver.di (Hrsg.) (2019): ver.di-Innovationsbarometer Künstliche Intelligenz, Berlin, www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/innovation/innovationsbarometer
- ver.di (2020): Gesunde Arbeit. Empfehlungen für die tarif- und betriebspolitische Gestaltung, Berlin. www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/digitale-arbeit
- ver.di (2020a): Die ERGO Versicherungsgruppe »Wie ein Mensch denken, das kann der Bot nicht«. Praxisreport zur Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft, Berlin
- ver.di (2020b): Ethische Leitlinien für die Entwicklung und den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI): Gemeinwohl und Gute Arbeit by Design, Diskussionspapier, Berlin, <https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/digitale-arbeit/beschluesse-und-positionen>
- ver.di (2021): Digitale Arbeit. Veränderungsprozesse tarif- und betriebspolitisch gestalten, Berlin, www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/digitale-arbeit
- Wötzel, Uwe (2018): Mobilitätskonzepte für die Zukunft, in: Schröder, Lothar/Urban, Hans-Jürgen (Hrsg.): Ökologie der Arbeit. Jahrbuch Gute Arbeit 2018, Frankfurt am Main, S. 124–138

Thorben Albrecht/Detlef Gerst/Julia Görlitz

Herausforderung Künstliche Intelligenz: Regulierung und Mitbestimmung

1. Einleitung

Aktuelle Anwendungen der Künstlichen Intelligenz (KI) sind mit weitreichenden Potenzialen zur Veränderung von Beschäftigung und Arbeit verbunden. Welche konkreten Veränderungen von KI ausgehen, wird kontrovers diskutiert. Beispielsweise könne KI die Beschäftigten von eintönigen Aufgaben entlasten und darüber hinaus Arbeitsprozesse demokratisieren. Es gibt jedoch auch Mahnungen. Diese betreffen vor allem die Ersetzung menschlicher Arbeit, die datentechnische Durchleuchtung von Beschäftigten und die Verengung von Handlungsspielräumen.

Welche Folgen KI haben wird, hängt von den Anwendungsfeldern und -zielen ab. Unstreitig ist, dass es Regulierungen bedarf, um die Beschäftigten effektiv zu schützen. Neben der *rechtlichen Regulierung* ist die Regulierung durch die *betriebliche Mitbestimmung* gefordert. Dabei wird zu berücksichtigen sein, dass KI im Arbeitsprozess nicht als isolierte Technik eingesetzt wird, sondern als Element *algorithmischer Entscheidungssysteme*. In diesen fallen Entscheidungen, an denen ganz erheblich auch Menschen einen Anteil haben, etwa bei der Datenauswahl und der Aufgabenverteilung Mensch und Technik.

Im Arbeitsprozess sind algorithmische Entscheidungssysteme vielgestaltig und komplex. Sie lassen sich deshalb im Detail nicht durch rechtliche Normen eingrenzen. Aus diesem Grund wird die Gestaltung von Arbeitssystemen mit KI zu einer wichtigen Aufgabe der Mitbestimmung. Prozesse der Digitalisierung und die Nutzung von KI schaffen allerdings neue Rahmenbedingungen und erzwingen Reformen der Mitbestimmungspraxis ebenso wie des Mitbestimmungsrechts.

2. KI im Arbeitsprozess: Einsatzbereiche, Verbreitung und Folgen

Von der Definition von KI hängt ab, welche Zusammenhänge zwischen Technik und Arbeit bzw. Beschäftigung betrachtet werden. Darüber hinaus können Schutzrechte bezogen auf die Entwicklung von KI und deren Nutzung im Arbeitsprozess nur greifen, wenn die jeweils eingesetzte Technik von der Definition erfasst wird.