



«Netzwerk Digiwork» Interdisziplinär zu nachhaltigen digitalen Arbeitsprozessen

Corina Stofer und Christina Meyer
Bern, 26. Januar 2024



Wer wir sind



Corina Stofer

Spezialistin Organisationsentwicklung
Personal / Kultur & Transformation
corina.stofer@post.ch



Christina Meyer

Spezialistin Digitaethik
IT / Digital Enabling
christina.meyer@post.ch

Agenda

1.

Die Chancen der Digitalisierung nachhaltig angehen – mithilfe von Digitaletik

2.

Netzwerk Digiwork - für arbeitsbezogene Digitalisierungsprojekte

3.

Learnings und Ausblick

Die Chancen der Digitalisierung nachhaltig angehen

Die Post von morgen

Wir bewegen Güter, Informationen, Werte und Menschen

Damals...

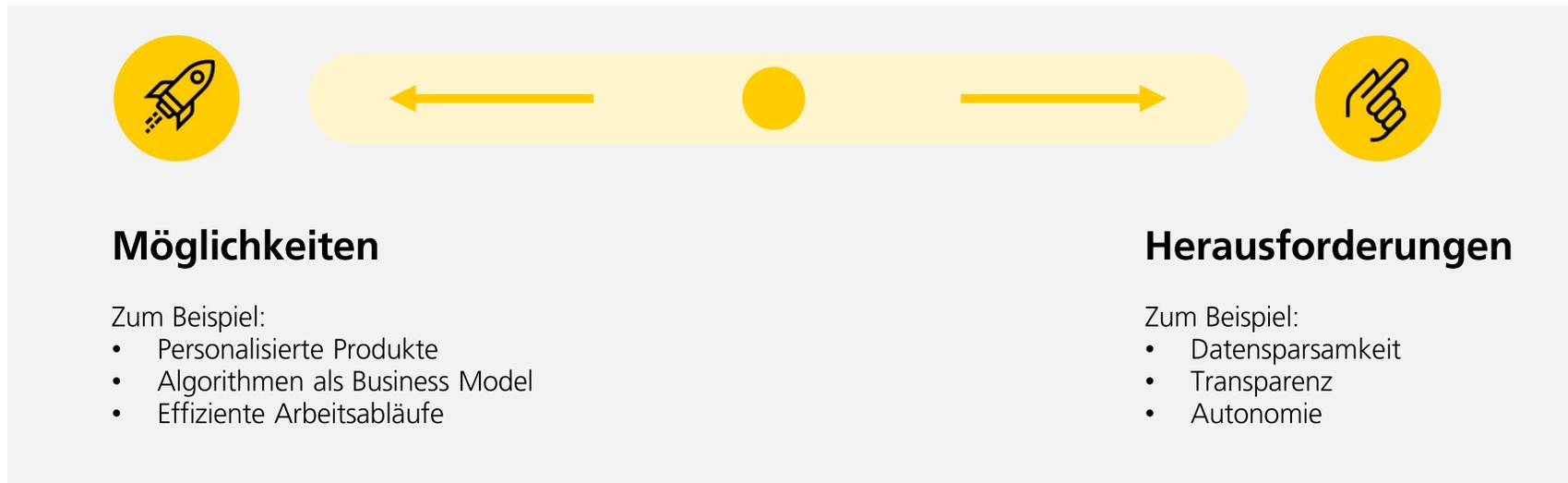


1912: Postkutsche in Blitzingen im Goms (Quelle: ETH-Bibliothek Zürich, Bildarchiv)

...und heute.



«Unbegrenzte Möglichkeiten»? Dilemmas in der digitalen Welt.



- Wir sind hin- und hergerissen zwischen verschiedenen Perspektiven der Beurteilung.
- Wir müssen uns mit Güterabwägung und Zielkonflikten auseinandersetzen.
- Nicht alle Zielkonflikte können beseitigt werden.

Digitalethik – was ist das und wie gehen wir es an?

Beispiel Deutsche Bank: Hätten Sie hier ethische Bedenken? Warum? Warum nicht?



BUSINESS
INSIDER

PLUS WIRTSCHAFT KARRIERE POLITIK LEBEN MEHR

GRÜNDERSZENE



HOME > WIRTSCHAFT > MONEY MINDSET > DEUTSCHE BANK WILL MIT KI AKTIENHÄNDLER ÜBERWACHEN

Deutsche Bank will Telefonate von Händlern überwachen – mit Künstlicher Intelligenz, die Tonfall und Nuancen erkennt

Business Insider Deutschland
13 Sep 2023



- Die Deutsche Bank (DB) experimentiert derzeit mit dem Einsatz von KI-Tools zur Überwachung von Telefongesprächen von Händlern, berichtet „Bloomberg“.
- Ziel sei dabei, Anzeichen für Fehlverhalten zu erkennen und die Governance zu verbessern. Das KI-System soll nicht nur verdächtige Worte, sondern auch Tonfall und Nuancen verstehen.
- Die Bank möchte dabei Stellen im Bereich KI aufbauen. Laut Bericht wurden zwischen Februar und April 1300 Stellen ausgeschrieben.

Menti.com



Deutsche Bank will mit KI Aktienhändler überwachen - Business Insider

Es kommt drauf an...

- Überwachung von Trading-Gesprächen regulatorisch gefordert
- Welche Gespräche werden aufgezeichnet? Nur Trading-Gespräche? Alle Gespräche?
- Welche Gesprächsdaten werden fürs Training der Lösung genutzt?
- Emotion Detection: Künstliche Intelligenz für Detektion von Tonfällen und Nuancen – was wird erkannt vs. interpretiert? Was wird damit gemacht?

- **Fazit:** Die Einordnung von Use Cases ist kompliziert, manches, was unethisch erscheint (Überwachung) kann auf den zweiten Blick unproblematisch sein, und manchmal kommt es auf den Anwendungszweck an.

Was ist Digitaletik?

«Digital ethics is the branch of ethics concerning the **set of rules and moral guidelines** that govern **interpersonal behaviour** between individuals and/or companies that is **mediated by computer technology**, either inside a company or, more broadly, in markets and society.» *

*Source: Vlerick Business School



Regeln &
moralische Guidelines



Interaktion
(Mensch und/oder
Unternehmen)



(Computer-)
Technologie/Daten im
Einsatz

Digitalethik versus Datenethik – ist es dasselbe?

Digitalethik

Bsp. Irreführende Interfaces



Datenethik

Bsp. Interpretation von Mitarbeitenden-Daten



Vertrauens-
würdige KI

Bsp. Diskriminierung im
Bewerbungsprozess durch KI



Fokus Mensch



Kundinnen und Kunden

Partnerinnen und Partner

Bürgerinnen und Bürger

Mitarbeitende

Mögliche Herausforderungen durch Digitalisierung von Arbeitsprozessen

 **Überwachung** von Mitarbeitenden (gefühlte / effektiv)

 **Bevormundung** durch Technologie

 **Demotivation** durch Automatisierung

 **Widerstand** gegenüber Neuem

 **De-Skilling** / neue Anforderungen Arbeitsmarkt

 **Gesundheitsrisiken** (psych.)

Ethik versus Recht

Einordnung

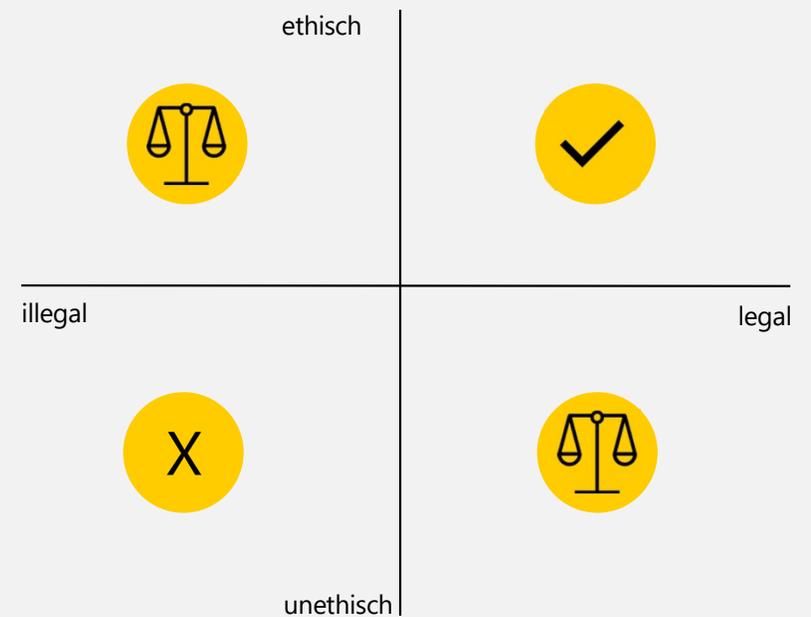
Ethik: Werte, Normen

«Was wollen wir. Wie sollen wir.»

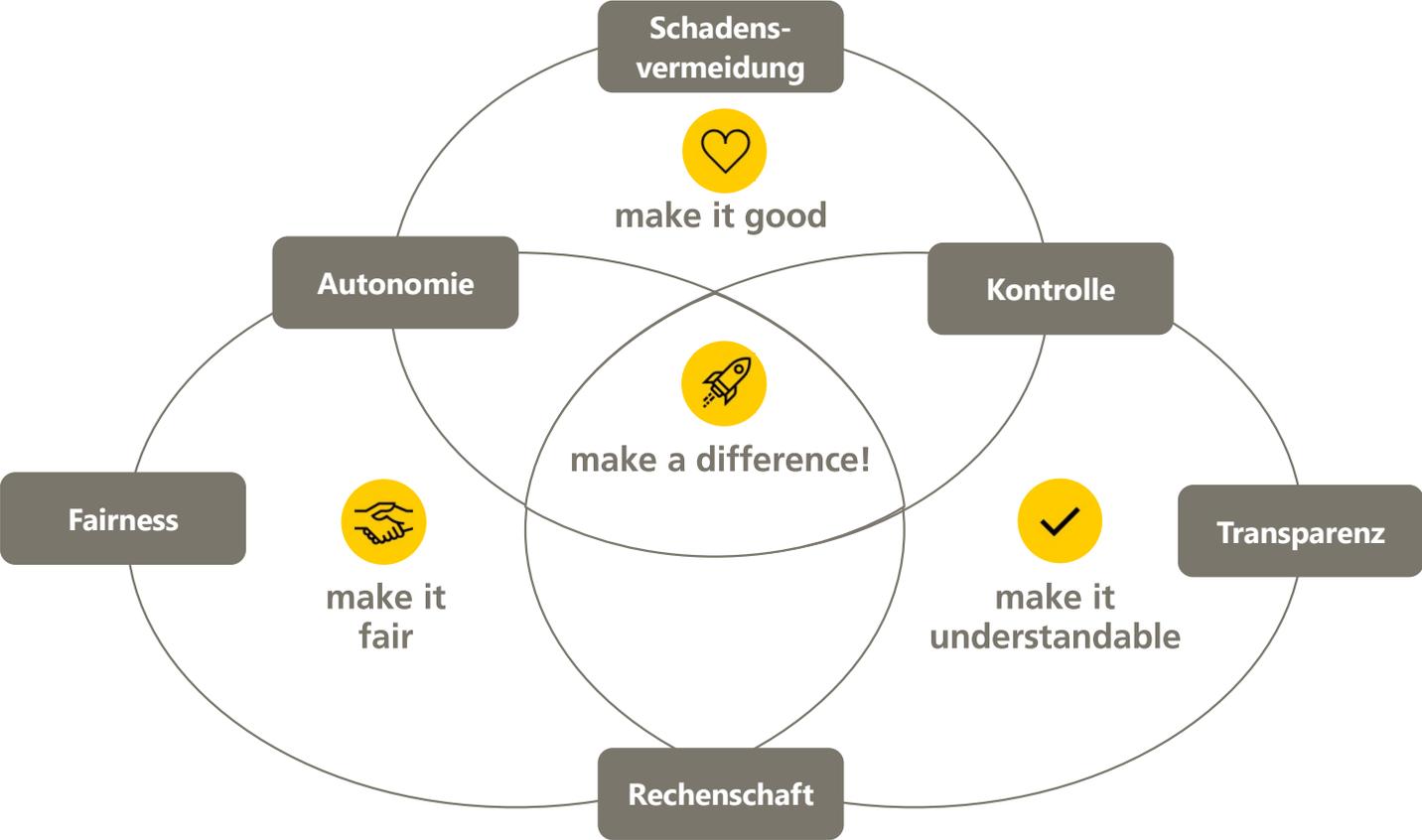
Recht: Gesetz, Standard

«Was dürfen wir. Was müssen wir.»

Abwägung

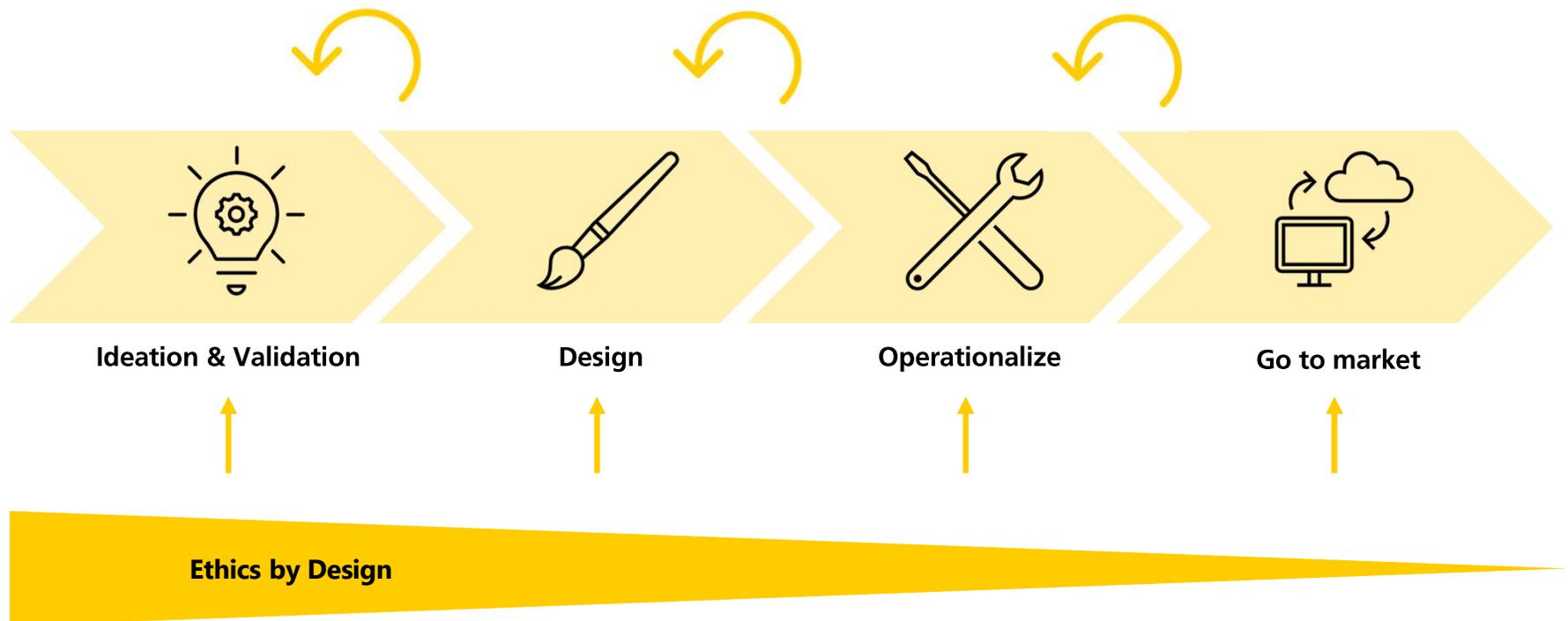


Unsere Werte: Für vertrauenswürdige digitale Lösungen.



Angelehnt an das [Framework der Data Innovation Alliance \(DOI\)](#)

Ethische Bedenken frühzeitig adressieren und chancenorientiert angehen – mit Ethics by Design



Wie machen wir das?



Q&A / Beratung

Beratung bei konkreten digitaethischen Fragen, ggf. Einbezug externer Expert:innen.

→ **Individuelle Anfrage**



Längerfristige Begleitung

Begleitung von Teams und Projekten

→ **Unterstützung in Projekten**
→ **Einsatz in Sounding Boards**
→ **Begleitung Zertifizierungen**



Opportunitäten erkennen

Deep-Dives zu Digitaethik bei der Entwicklung digitaler Vorhaben.

→ **Workshop «Ethics in a Box»**
→ **Schulungen**



Netzwerk Digiwork

Interdisziplinäres Netzwerk, für Digitalisierungsprojekte rund um Arbeitsprozesse

→ **Beratung**
→ **Begleitung von Projekten**

Self Service – Informationen, Tools und Schulungen

→ **Leitfaden Digitaethik**
→ **Tools & Hilfestellungen**

Link: → [Sharepoint Digitaethics](#)



Kontakt:
digitaethics@post.ch

It's your turn! – Umfrage (menti.com)



**Welche Arbeitsprozesse werden
in Ihrem Unternehmen
digitalisiert?**



Netzwerk Digiwork

Digiwork

«Digiwork gestaltet **soziale** und **technische** Elemente optimal aufeinander abgestimmt in der **digitalen Transformation** der Post.»



Verschiedene Disziplinen – ganzheitliche Sichtweise



Value Propositions: Die Versprechen von Digiwork

Business / Unternehmenssicht

«Positiven Impact auf Vorhaben und Projekte»



Weniger Zeitaufwand durch koordinierte und ganzheitliche Herangehensweise



Kosteneinsparungen durch frühzeitigen Einbezug von Fachexpertise



Höhere Akzeptanz von neuen Arbeitsschritten und Lösungen



Zufriedene, motivierte Mitarbeitende und **geringere Fluktuation**

Betroffene Mitarbeitende

«Ich werde ernst genommen»



Nutzer:innen-Sicht von Anfang an im Fokus – Gehör verschaffen



Partizipation und Involvement wird gefördert



Guidance, Unterstützung und Information

Digiwork – Intro-Checkliste

In einem ersten Schritt führt ein*e Digiwork-Vertreter*in den Intro-Check mit Projektvertreter*innen durch (idealerweise Workshopformat)

Danach werden die relevanten Felder vertieft analysiert und Empfehlungen ausgearbeitet.

Digiwork – Intro-Checkliste: Fragen

Zweck: Auftragsklärung-Fragebogen für den Erstkontakt

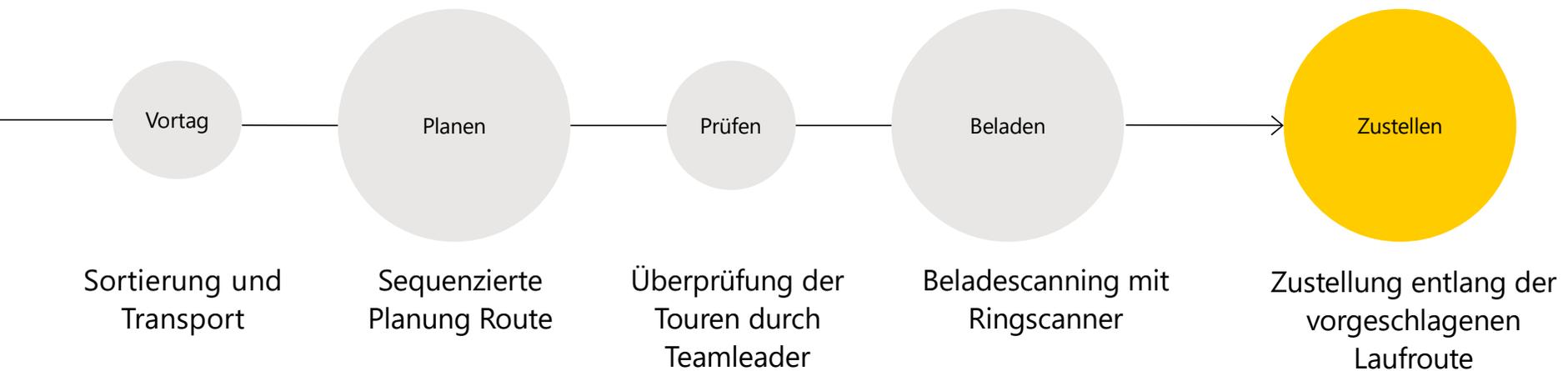
Gestaltungsfeld	Frage	Anlaufstelle / Kontakt
1. Arbeitsprozess & Arbeitsplatz	1.1 Hat das Projekt eine Veränderung des Arbeitsprozesses der betroffenen Mitarbeitenden zur Folge? <i>z.B. Veränderte Verantwortlichkeiten, neue Aufgaben, Aufgaben fallen weg.</i> Falls ja, ist bekannt, ob für die Mitarbeitenden nach der Veränderung noch transparent ist, was im Arbeitsprozess passiert?	Organisationsentwicklung
	1.2 Ist bekannt, ob das Projekt einen Einfluss auf die Entscheidungsfreiheit oder Autonomie/Selbstständigkeit der betroffenen Mitarbeitenden hat? <i>z.B. Automatisierte Entscheide</i> Falls ja, ist dies bereits adressiert?	Organisationsentwicklung, Digital-ethik
	1.3 Ist bekannt, ob das Projekt eine Veränderung des Anforderungsprofils der Mitarbeitenden zur Folge hat? <i>z.B. neue Kompetenzen, neues Wissen / Können, Schulung erforderlich?</i> Falls ja, wie wird dies im Projekt adressiert?	Personalentwicklung, DEX
	1.4 Verändert sich ein Arbeitsplatz oder die Rahmenbedingungen für die Arbeit? <i>z.B. Einrichtung eines Arbeitsplatzes, neuer Schichtplan, verändertes Team, neues digitales Arbeitsmittel etc.?</i>	Safety, Organisationsentwicklung
2. Gestaltung digitale Lösung	2.1 Wird eine Benutzeroberfläche entwickelt oder eine bestehende optimiert? Wenn ja: Ist UX bereits involviert?	UX
	2.2 Wie werden die Herausforderungen und Probleme der Endbenutzenden erhoben?	UX
	2.3 Gibt es durch die neue Lösung zusätzliche/neue Nahtstellen (organisatorisch, technisch)? Falls ja, wie wird die Integration in die technische und organisatorische Postumgebung sichergestellt? (z.B. SSO)?	DEX
	2.4 Welche anderen, bereits existierenden digitalen Lösungen im Umfeld decken ähnliche Bedürfnisse ab?	DEX
3. Gesundheit & Sicherheit	3.1 Ist bereits bekannt, ob das Projekt einen Einfluss auf die körperliche Gesundheit von Mitarbeitenden hat? <i>z.B. veränderte Bewegungsabläufe durch neuere Prozesse, Einsatz von neuen Maschinen/Geräten, etc.</i>	Gesundheitsmanagement
	3.2 Ist bereits bekannt, ob das Projekt einen Einfluss auf die psychische oder soziale Gesundheit von Mitarbeitenden hat? <i>z.B. Automatisierte Entscheide, weniger zwischenmenschliche Kontakte, mehr</i>	Gesundheitsmanagement

Beispiele: Wie sieht das konkret aus?

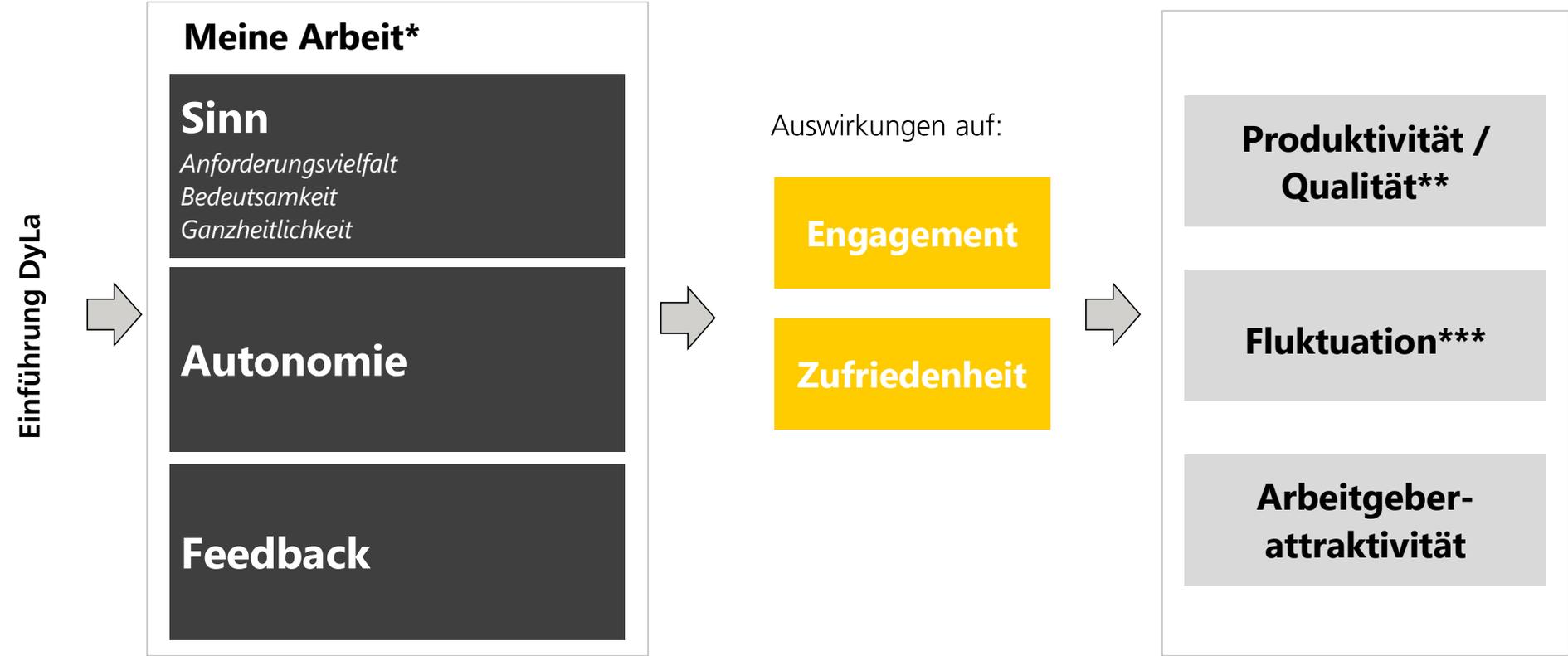
Das Projekt DYLA (Dynamische Laufrouutenplanung)



Veränderte Prozessabläufe und Arbeitsaufgaben durch Dyla



Erkenntnisse aus dem Projekt Dynamische Laufrouutenplanung (DYLA)

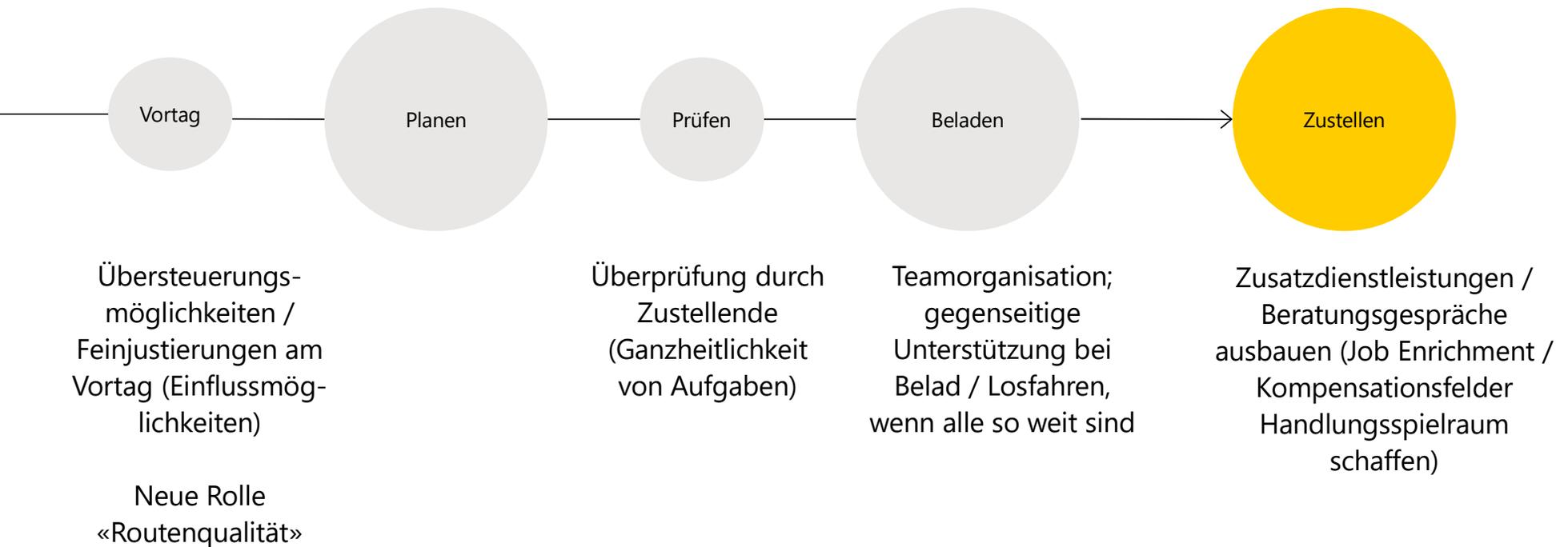


**Kruse, 2012

***Avenir, 2017

Veränderte Prozessabläufe und Arbeitsaufgaben durch Dyla

Mögliche Gestaltempfehlungen aus dem Digiwork-Netzwerk



Learnings & Ausblick

Wir sind noch in der Pionierphase

Learnings & Challenges

- Nur zusammen gehts – bereichsübergreifende Vernetzung und interdisziplinäre Zusammenarbeit als erfolgsversprechender Weg
- Offenheit der Linie und Entwickler*innen für ganzheitliche, human-centred Betrachtungsweise vorhanden, Weg muss jedoch noch gegangen werden und Verankerung etabliert werden
- Bereichsübergreifende Netzwerke – Herausforderungen der Finanzierung
- Abhängigkeiten und geringer Gestaltungsspielraum durch extern eingekaufte digitale Lösungen
- Später Zeitpunkt der Involvierung in Projekte
- Geringes human-centered / digitaletisches Skillset, Toolset & Mindset in der Organisation

Ausblick



Kompetenzaufbau im Digiwork-Netzwerk

Begleitung / Mitarbeit in Business-Cases.
Iterative Entwicklung Methoden und Instrumente durch Erfahrung

→ **Iterativ, fortlaufend**



Hochschulkooperationen

InnoSuisse-Projekt «Digital Ethics Compass» sowie Forschungswerkstatt mit Master-Studierenden

→ **Laufzeit 2023 - 2025**



Konzernübergreifender Kompetenzaufbau

Konzernübergreifende Vernetzung & Wissensaufbau zu Digialethik und MTO

→ **Im Aufbau**

It's your turn! – Umfrage (menti.com)



**Wie stark gestalten Sie als
Arbeits- und Organisations-
psycholog*innen die digitale
Transformation in Ihren
Organisationen?**



It's your turn! – Austausch

Fragen?

Reaktionen?



Vielen Dank. Fragen?



Corina Stofer

Personal / Kultur & Transformation
Corina.stofer@post.ch



Christina Meyer

Digital Ethics Specialist
christina.meyer@post.ch

