

Digital Natives vs. Digital Immigrants

Das World Wide Web hat umfassenden Einfluss auf diesen Lebensraum genommen – und nicht zuletzt auch auf deren Akteure, die sich grob in zwei Lager teilen lassen: die Digital Natives und die Digital Immigrants*.



Digital Natives – auch als Generation Y bezeichnet – sind Menschen, geboren ab 1980, die mit Computern, Internet, Videospielen, Smartphones, Tablets und Social Media aufgewachsen sind. Derzeit stellen die Natives etwa 28 Prozent der österreichischen Bevölkerung. Doch bereits 2018 werden sie auf die Hälfte aller Arbeitnehmer angewachsen sein. Den Eingeborenen gegenüber stehen die Digital Immigrants, die digitalen Einwanderer. Zu ihnen zählen die Babyboomer und die Generation X. Diese wuchsen ohne das Internet auf und mussten sich im Erwachsenenalter mit den digitalen Technologien vertraut machen. Soviel zur Definition. Doch natürlich haben die unterschiedlichen Hintergründe Auswirkung auf das Verhalten und die Sichtweisen der jeweiligen Kollegen. Und bestimmen dementsprechend deren Handeln. Digital Natives beispielsweise sind es durch Social Media wie Twitter und WhatsApp gewohnt, Informationen sehr schnell zu erhalten. Sie neigen zum Multitasking und ziehen Grafiken den Texten vor. Vernetzung und direkter Zugriff sind ihnen wichtig. Digital Immigrants hingegen arbeiten ruhiger, individueller, gehen Schritt für Schritt vor und sehen die Arbeit mehr als ernsthafte Aufgabe.

Wie zwei Welten voneinander profitieren können

Eine gefährliche Mischung für das Büroklima? Das ist Ansichtssache. Ein guter Mix macht's aus, dadurch lassen sich die Vorzüge beider Generationen, beider Welten nutzen. Was Digital Immigrants von Digital Natives lernen können: verstärkt die Teamarbeit zu suchen, anstatt alleine zu arbeiten. Leistung auch am Ergebnis zu messen und weniger an der Anzahl der erbrachten Überstunden. Und was die Eingeborenen von den Migranten lernen können: sich konzentriert einem Ziel zu widmen, anstatt mehrere Aufgaben gleichzeitig zu starten. Dabei sollten sie stets die Ressourcen bündeln und im Verhältnis bleiben. Unternehmenswerte sollten sie anerkennen und teilen sowie leben. Auch die Erfahrungen der Älteren sollten sie wertschätzen und nutzen. Also vertragt euch und lernt voneinander!

* Die Begriffe und Definitionen der Digital Natives und Immigrants stammen vom amerikanischen Autor und E-Learning-Experten Marc Prensky, der 2001 zum ersten Mal diese Unterscheidung formuliert.

Automatisierung der Bürowelt: Geht uns die Arbeit aus?



Die digitale Transformation verändert alles, auch das Arbeiten von morgen. Einer der interessantesten Vordenker zu diesem Thema ist Prof. Helmut Kärner, Unternehmensberater und Mitbegründer des Föhrenbergkreises. Mit ihm hat Wiesner-Hager bereits 2001 die Trends des Arbeitens der Zukunft diskutiert. Für das aktuelle contact haben wir uns mit ihm getroffen, um die Entwicklung der vergangenen 15 Jahre zu reflektieren, den damaligen Prognosen auf den Zahn zu fühlen und um einen neuen Blick in die Kristallkugel zu wagen.

Zur Jahrtausendwende hat der Wandel von der Old zur New Economy in Richtung Digitalisierung der Arbeitswelt begonnen. In den ersten zehn Jahren ist diese Entwicklung relativ langsam erfolgt, sie hat aber seit 2010 rasant an Fahrt aufgenommen. Das Internet und die mobile Technik (wie Smartphones, Tablets, WLAN, ...) wirken wie ein Turbo für die digitale Transformation von Organisationsprozessen. Die Automatisierung der Bürowelt hat sich dadurch enorm beschleunigt: Während sich Produktivität und Einkommen lange Zeit gleichermaßen entwickelt haben, so ist seit den 2000er-Jahren die Arbeitsproduktivität aufgrund der zunehmenden Automatisierung doppelt so schnell gestiegen (Quelle: Federal Reserve Bank of St. Louis). Was wir in den vergangenen Jahrzehnten in der Produktion erlebt haben, wird auch in der Wissensarbeit Realität. Automatisierung

„Amazon, Google und andere sind nicht deshalb so erfolgreich, weil sie die Kunden mit Informationen versorgen, sondern weil sie aufgrund der Analyse von Suchanfragen bereits vor dem Kunden wissen, was er will, und das dann zielgerichtet anbieten.“

der Wissensarbeit bedeutet, dass in Zeiten von Big Data intelligente IT-Systeme zunehmend Entscheidungen, die analytische Fähigkeiten voraussetzen, besser treffen können als der Mensch selbst. Und das zuverlässig und in Echtzeit. „Amazon, Google und andere sind nicht deshalb so erfolgreich, weil sie die Kunden mit Informationen versorgen, sondern weil sie aufgrund der Analyse von Suchanfragen bereits vor dem Kunden wissen, was er will, und das dann zielgerichtet anbieten.“ Prof. Helmut Karner. Im Sinne der klassischen Büroarbeit kann Automatisierung auch als Bedrohung verstanden werden: Typische Aufgaben von Sachbearbeitern werden in Zukunft von intelligenten Systemen erledigt. Viele Jobs werden dadurch obsolet. Die Arbeit geht uns aber trotzdem nicht aus: Der Mensch findet seinen Platz künftig zunehmend in konzeptiven und kreativitätsfördernden Bereichen, die Teamarbeit, Emotionen und Empathie mit sich bringen. Mit diesen Fähigkeiten ist der Mensch der Maschine noch immer überlegen.

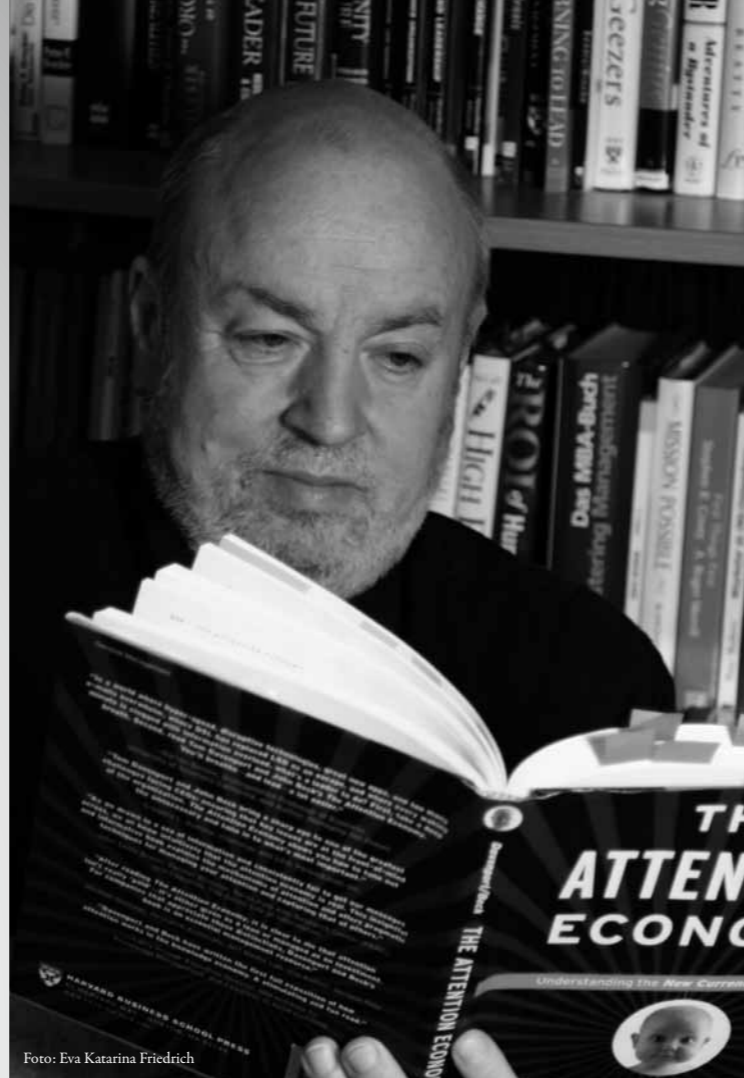


Foto: Eva Katarina Friedrich

Im Gespräch mit Prof. Helmut Karner:

Die digitale Transformation in der Arbeitswelt nimmt an Fahrt auf. Wie sehen Sie die Entwicklung der vergangenen 15 Jahre?

Karner: Schon 2001 war klar, dass die Produktionsfaktoren Kapital, Arbeit, Land oder Rohstoffe durch Wissen ersetzt werden. Wissen nicht im Sinne von Information: Informationen alleine sind kein Wettbewerbsvorteil. Erst die gezielte Transformation von Information in Wissen macht ein Unternehmen erfolgreich. Wissensarbeit macht heute 60 bis 70 Prozent der Jobs in Österreich aus. Neu ist, dass Automatisierung nun auch diese Bereiche der Arbeitswelt für sich einnimmt. Diese Entwicklung hat sich in vergangenen fünf Jahren nochmals besonders beschleunigt.

Denkt man an Automatisierung, kommen sofort Bilder von Industriemaschinen, Massenfertigung etc. Wie kann man Automatisierung in Bezug auf die Wissensarbeit verstehen?

Karner: Thomas Davenport (Anm.: amerikanischer Autor und Analytics Spezialist) spricht in diesem Zusammenhang davon, dass wir das Zeitalter von Analytics 3.0 erreicht haben. Analytics 1.0 beschreibt die klassischen Datenbanksysteme aus den 1970er-Jahren. Die Daten stammten aus unternehmensinternen Quellen und beschränkten sich auf beschreibende Analysen. Das Aufkommen von Big Data in den 2000er-Jahren war auch der Start von Analytics 2.0, das von riesigen Datenmengen bestimmt wurde. Viele Mitarbeiter waren damit beschäftigt, die Daten zu analysieren, zu verwerten und Schlüsse zu ziehen, um aus den Informationen Wissen zu generieren. Bei Analytics 3.0 wird diese Aufgabe „on the fly“ von Systemen übernommen. Das ermöglicht blitzschnelle Einblicke in Unternehmensprozesse und darauf basierende automatisierte Entscheidungen.

Gibt es Beispiele, wo Analytics 3.0 heute schon angewendet wird?

Karner: Die gibt es natürlich. Der „Intelligent Alert“ von Amazon ist das perfekte Beispiel: Jede Suchanfrage wird auf 40 Kriterien untersucht. Davon werden Ihre Interessensgebiete bzw. wird Ihr künftiger Bedarf abgeleitet. Das macht sich beim nächsten Besuch auf Amazon bemerkbar – das System schlägt Ihnen selbstständig Produkte zum Kauf vor, von denen es annimmt, dass diese für Sie interessant sind. Ein weiteres Beispiel sind die Kunden- und Treuekarten der großen Handelsketten, die nach einem ähnlichen Prinzip organisiert sind.

Geht uns „Büromenschen“ dann künftig die Arbeit aus?

Karner: In den Metropolen Chinas oder in Singapur, wo der Anteil der Wissensarbeit bei über 80 Prozent liegt, ist es jetzt schon so, dass die Jobs, die in der Vergangenheit von Sachbearbeitern erledigt wurden, nun vermehrt von Softwaretools übernommen werden. Das bedeutet natürlich nicht, dass uns die Arbeit ausgehen wird, aber es ist durchaus abzusehen, dass sich die Arbeitsschwerpunkte künftig verschieben werden.

Wohin verlagern sich die Arbeitsschwerpunkte dann?

Karner: In einigen Gebieten ist der Mensch der Maschine noch immer weit überlegen, dazu gehört allem

voran die Kreativität: Der Mensch wird immer einen Platz in konzeptiven Bereichen finden, wenn es um neue Ideen oder Innovationen geht. Teamarbeit wird wichtiger denn je. Mehr Köpfe mit unterschiedlichen Kompetenzen und Problemlösungstaktiken bringen neue Perspektiven ins Spiel. Auch emotionale bzw.

„*In einigen Gebieten ist der Mensch der Maschine noch immer weit überlegen, dazu gehört allem voran die Kreativität*“

typisch menschliche Kompetenzen, wie Empathie und Motivationsfähigkeit spielen künftig eine ganz zentrale Rolle. Aber auch Geschicklichkeit ist und bleibt ein Schlüsselfaktor.

Und welche Auswirkungen hat das auf die Büros der Zukunft?

Karner: Die Büros der Zukunft spiegeln diese neuen Arbeitsschwerpunkte wider. Flexibilisierung wird zum Gebot der Stunde. Die Möglichkeit, Teams schnellstmöglich zusammenzustellen – auch räumlich – entscheidet über den Erfolg von Unternehmungen. Google – als Speerspitze innovativer Büros – setzt im neuen US-Headquarter zum Beispiel auf sogenannte „zufällige Begegnungszonen“. Das sind Lounges oder Working Cafés, die mit dem Ziel konzipiert wurden, dass Wissensarbeiter aus verschiedenen Sparten aufeinander treffen und sich austauschen, was den Wissensstand beider Seiten steigert. Man kann sich das Büro der Zukunft wie einen „Corporate Campus“ vorstellen, der Leben, Arbeit, Privatsphäre und Öffentlichkeit in sich vereint.

Prof. Helmut F. Karner war 35 Jahre lang im Executive Management international tätig (u. a. Generaldirektor von Olivetti, Leiter der weltweiten Olivetti-Company University, Europachef von Northern Telecom). Heute arbeitet er als internationaler Management Consultant für Unternehmen, Behörden und die Industriellenvereinigung. Zudem nimmt er zahlreiche Lehraufträge an Business Schools im In- und Ausland wahr und agiert als Spiritus Rector des österreichischen Think-Tanks Föhrenbergkreis (<http://fbkfinanzwirtschaft.wordpress.com/>).