



# Zukunft der Wissensarbeit

Werner Illsinger

Am 13.3. beschäftigte sich unser März Digitalk mit dem Thema "Zukunft der Wissensarbeit" aus dem Themenbereich Arbeit 4.0. Die Veranstaltung war mit 48 Besucher\_innen sehr gut besucht und fast ausgebucht. Das Feedback war sowohl von den Panel Teilnehmer\_innen, als auch vom Publikum ausgezeichnet. Herzlichen Dank an alle Diskutant\_innen und an das Publikum für die sehr aktive Teilnahme. Für alle, die diesen Digitalk leider verpasst haben, hier eine Zusammenfassung und die Veranstaltung zum Nachsehen als Video.

## Definition Wissensarbeit

Wissensarbeit ist jede Arbeit, bei der/die Arbeitende vor allem Wissen nutzt, um komplexen Fragestellungen oder Herausforderungen nachzugehen, und komplexe Probleme löst bzw. neue Antworten auf komplexe Fragestellungen entwickelt. „Wissensarbeiter\_innen“ sind z.B. Ärzt\_innen, Rechtsanwält\_innen, technische Expert\_innen, Architekt\_innen, Gutachter\_innen, Berater\_innen oder andere Spezialist\_innen in ihren Tätigkeitsbereichen.

## Einleitungsstatements

Wichtig wird in Zukunft eine stärkere Flexibilisierung in allen Bereichen. Wissensarbeiter\_innen sind durch die Digitalisierung der Arbeitsmittel (Informationen) nicht mehr an Ort oder Zeit gebunden. Dadurch erst wird die Mobilität der Arbeit möglich. Durch die Flexibilisierung des Arbeitsortes ist auch mehr Familienfreundlichkeit möglich. Es gibt aber auch neue zusätzliche Herausforderungen, dass z.B. Menschen länger im Berufsleben stehen (weil sie älter werden und daher auch das Pensionsalter angehoben wird), damit ist auch hier mehr Diversität und Akzeptanz gefordert.

Flexibilisierung und Arbeitnehmer\_innenschutz sind kein Widerspruch. Wie bereits in unserem **Digitalk zur Arbeitszeitflexibilisierung** diskutiert wurde, ist Flexibilisierung immer etwas, was in beide Richtungen gehen muss – Arbeitgeber\_innen und Arbeitnehmer\_innen müssen Vorteile daraus ziehen.

Technologisierung und Digitalisierung passieren. Man kann die Entwicklung nicht aufhalten. Die Aufgabenstellung ist, diese Entwicklung gemeinsam positiv zu gestalten. Hier sind Arbeitgeber\_innen, Arbeitnehmer\_innen und die Politik gefordert.

Digitalisierung wird und kann nur im Zusammenspiel mit dem Menschen funktionieren.

## Diskussionsteilnehmer\_innen



### Kludia Bachinger

Founder, CEO, WisR GmbH

Kludia hat sich bereits in ihrer Zeit als Filmemacherin und Journalistin mit der Frage, wie wir in Zukunft arbeiten werden und wo der Mensch noch wichtig sein wird, auseinander gesetzt. Vor zwei Jahren hat sie das HR-Tech Startup WisR – die erste Recruiting-Plattform für Silver Agers – gegründet und sich zum Ziel gesetzt, motivierte Pensionist\_innen für projektbasierte, saisonale und Teilzeit-Jobs zurück in den Arbeitsmarkt zu bringen. Ziel ist es, den generationenübergreifenden Austausch und Wissenstransfer zwischen Jung und Alt zu fördern, sowie Firmen eine Alternative für den allgegenwärtigen Arbeitskräftemangel anzubieten. Bevor Kludia Unternehmerin wurde, lebte sie u.a. zwei Jahre in Frankreich und in Taiwan und war im Bereich Filmproduktion & -gestaltung, sowie der Sprachvermittlung tätig.



### Fridolin Herkommer

Leiter Büro für Digitale Agenden, Arbeiterkammer Wien

Leitet seit 2019 das Büro für Digitale Agenden und den Digitalisierungsfonds Arbeit 4.0 der Arbeiterkammer Wien. Er beschäftigt sich mit wissenschaftsbasierter Politikentwicklung rund um die Auswirkungen der Digitalisierung auf Arbeit, Beschäftigung und Gesellschaft. Zuvor sammelte er Erfahrung in der Elektronikindustrie. Seit 2018 ist er Mitglied des Österreichischen Rats für Robotik und Künstliche Intelligenz.



### Patricia Neumann

Generaldirektorin IBM Österreich

Patricia Neumann übernahm mit 1. Oktober 2017 die Geschäftsführung der IBM Österreich. Nach über 10 Jahren internationaler Konzernkarriere, die sie unter anderem nach London, Mailand und Deutschland führte, kehrt sie als Generaldirektorin in ihren Heimatmarkt Österreich zurück, um hier das Thema Digitalisierung im kognitiven Zeitalter weiter voranzutreiben.

Foto: (c) Beppo Schuster, austrofoc.us.at



### Jakob Reiter

Head of Applied AI & Conversational Interfaces bei TheVentury

Er unterstützt mit seinem Team zusammen Startups und etablierte Unternehmen weltweit bei der Umsetzung von Innovationsprojekten. Dabei fokussiert er sich speziell auf die technische Umsetzung im Bereich Bots, Smart Assistents und Artificial Intelligence. Jakob hat eine Ausbildung in Management Information Systems sowie in Wirtschaftsrecht genossen und ist seit mehr als 10 Jahren nun professionell in der IT in verschiedenen leitenden Positionen tätig.



### Moderation: Alfons Parovszky

Beirat Digital Society, Geschäftsführer Digital Society Institute Die Vorteile und Potenziale der digitalen Technologien für Unternehmen zu erschließen und zu realisieren, ist die Mission von Alfons Parovszky. Mehrere Jahrzehnte war Alfons Parovszky in der IT-Industrie, im Projekt- und Change-Management, der Produktentwicklung sowie im nationalen und internationalen Management internationaler Konzerne tätig. Unter anderem ist er im Normungsausschuss der Austrian-Standards und im Beirat der Digital Society engagiert. Die zentrale Frage ist, wie man Veränderungen erfolgreich in der Organisation „landen“ kann und hier sind sowohl die Mitarbeiter\_innen wie auch das Managementteam zu betrachten. Die praktische Umsetzung und Adaptierung der Prozesse zur wirtschaftlich erfolgreichen Umsetzung sind seine Schwerpunktthemen. Alfons hat eine Ingenieursausbildung in Maschinenbau, langjährige praktische Erfahrung in der IT, sowie einen Master in Organisationsentwicklung.

## Arbeitsort, Arbeitszeit

Startups haben typischerweise sehr viele Freiheitsgrade. Arbeitnehmer\_innen arbeiten sehr flexibel und schätzen diese Flexibilität auch sehr. Wenn zum Beispiel ein(e) Programmierer\_in um 2 Uhr in der Nacht eine kreative Idee hat, dann geht er dieser nach, ohne vorher den Chef nach Erlaubnis zu fragen.

Das „Homeoffice“ hat sich mittlerweile zum Mobile Office entwickelt. Arbeit ist durch Mobilfunk, Notebooks und Daten in der Cloud mittlerweile in vielen Bereichen vollständig mobil geworden. In manchen Firmen wurde hier auch in der Vergangenheit überzogen: so waren mitunter in den Büros nicht genügend Arbeitsplätze vorhanden, um allen – die im Büro arbeiten wollten – auch einen Platz zu geben. Nur Homeoffice hat ebenfalls Nachteile, weil die soziale Bindung und die Zusammenarbeit verloren gehen können.

Das Büro hat auch deswegen nicht ausgedient, weil für kreative Prozesse das Zusammensein und Zusammenarbeiten wichtig ist. Unternehmen sind gefordert, ein optimales Umfeld zu schaffen und für Arbeitnehmer\_innen attraktiv zu sein, um die besten Köpfe anzuziehen.

Die Vertretung von Arbeitnehmer\_innen hat die Herausforderung, für alle Berufstätigen zu sein. Die Anforderungen sind hier

aber nach Branchen und auch Unternehmen sehr unterschiedlich.

Mobile Office und Homeoffice dürfen von Unternehmen auch nicht als reines Kostenoptimierungsprogramm gesehen werden. Wenn Mitarbeiter\_innen in einem Unternehmen arbeiten, bei dem man, wenn man nach 08:00 früh ins Büro kommt, keine Arbeitsplätze im Büro mehr verfügbar sind, dann kann man nicht von einem optimalen Arbeitsumfeld sprechen. Die Mitarbeiter\_innen fühlen sich dann ins Homeoffice gedrängt und nicht jede(r) hat zu Hause optimale Arbeitsbedingungen (z.B. Ruhe).

In der Diskussion wird auch kurz angesprochen, dass die derzeitigen Arbeitszeitregelungen nicht den Ansprüchen einer flexiblen digitalen Wissensarbeit gerecht werden. Auch hier gibt es noch Verbesserungspotenzial.

## Lebenslanges Lernen

Da Wissensarbeiter\_innen in ihrer Arbeit vor allem von Wissen abhängig sind und unsere Zeit sehr schnelllebig ist, ist es mehr denn je notwendig, sich ständig „*up to date*“ zu halten.

Arbeitgeber\_innen profitieren davon, wenn Lernen für alle Mitarbeiter\_innen verpflichtend ist. Es gibt Firmen, bei denen es ein vorgeschriebenes Kontingent an Zeit gibt, in der sich Mitarbeiter\_innen

und Führungskräfte weiterbilden müssen. Diese verpflichtende Weiterbildung hat auch große Vorteile für die Unternehmenskultur: Führungskräfte unterstützen die Mitarbeiter\_innen beim Lernen, lernen aber auch selbst dabei. Das fördert das gegenseitige Verständnis.

Technologie unterstützt auch beim Lernen. Durch neue Technologien können Mitarbeiter\_innen auch in jenem Format lernen, das ihnen am besten liegt, also teilweise auch unterwegs und mobil.

Ein besonderer Fokus bei der Weiterentwicklung sollte auf Elemente gesetzt werden, die nur der Mensch leisten kann. Computer können derzeit nicht empathisch sein, nicht kreativ sein und nicht kritisch denken. Genau diese Fähigkeiten werden in Zukunft vermehrt benötigt und müssen daher besonders gefördert werden.

Bildung muss allen Mitarbeiter\_innen zugänglich gemacht werden. Ebenso wichtig ist es, dass Arbeitnehmer\_innen den Wert des Lernens erkennen und schätzen. Wichtig ist auch, in Unternehmen langfristig zu planen. Es ist meist langfristig absehbar, welche Jobprofile in Zukunft vermehrt benötigt werden. Darauf muss bereits sehr frühzeitig Rücksicht genommen und mit Weiterqualifizierungen angesetzt werden.







Besonders in kleineren und mittleren Unternehmen, die in Österreich sehr verbreitet sind, gibt es sehr großen Aufholbedarf. Hier ist man noch teilweise in der letzten großen Veränderung (der Einführung des Internet) stecken geblieben. Unternehmen sind hier stark gefordert, aus anderen Branchen zu lernen.

Ist unser Bildungssystem auf die Veränderungen ausreichend vorbereitet? In der Diskussionsrunde ist man skeptisch. Das Bildungssystem bereitet uns darauf vor, Wissen anzuhäufen und zu replizieren. Auf kritisches Denken und Kreativität wird weniger Wert gelegt. Kollaboration ist weniger ausgeprägt – Lehrer/Lehrerin trägt vor, Schüler\_innen hören zu. Auch in der Ausbildungs-Infrastruktur gibt es große Lücken. Das Lehrpersonal kompensiert hier teilweise durch selbst mitgebrachte WLAN Hotspots in Schulen u.v.a.m. Wir dürfen es dabei nicht allein lassen, das ist eine Aufgabe wo die gesamte Gesellschaft (Eltern, Firmen, ...) mithelfen müssen!

### Neue Technologien

Neue Technologien nutzen auch und vor allem Experten\_innen, die auch nicht alles wissen können. So kann künstliche Intelligenz Ärzt\_innen bei der Diagnose unterstützen (z.B. beim Auswerten von Röntgenbildern); dabei wird Routinearbeit automatisiert und wertvolle Arbeitszeit für wichtigere Aufgaben frei. Viele Expert\_innen wünschen sich technologische Unterstützung, um auch wieder mehr Zeit für sinnvollere Dinge oder die Familie freizubekommen.

Eine Fragestellung ist, ob alle Menschen weiterqualifiziert werden können, vor allem auch in der notwendigen Geschwindigkeit. Die erste industrielle Revolution lief wesentlich langsamer ab. Es ist zu erwarten, dass das weitaus schnellere Vorranschieben der digitalen Transformation andere (Neben)Effekte auslösen wird. Es werden sicherlich viele neue hochqualifizierte Menschen benötigt. Was wird aber mit jenen geschehen, die mit der benötigten Geschwindigkeit der Veränderung nicht mithalten können?

Die digitale Transformation lässt auch Anwender\_innen zurück, die nicht mithalten können. Ein Beispiel hier sind die Banken. Ältere Menschen haben oft Probleme

mit den Automaten und keinen Zugang zu Online Banking. Hier sind die Unternehmen gefordert, mehr Unterstützung zu geben oder alternative Angebote zu schaffen, um diese Gruppen nicht zurückzulassen.

Auch die Ethik spielt eine große Rolle. Nicht alles, was technisch möglich ist, soll auch getan werden. Man kann ein Messer verwenden, um Butter aufs Brot zu streichen, aber auch, um jemanden umzubringen. Gleiches gilt für künstliche Intelligenz. Wenn Algorithmen verwendet werden, um Menschen zu schaden (wie beispielsweise das „Social Scoring“ in China), dann ist hier Regulierung erforderlich. Leider ist hier die Antwort der Politik oft unter- oder überschießend. Der Politik fehlt häufig das Wissen und/oder das Gespür, wie hier umzugehen ist. Auch hier ist anzusetzen. Die Politiker\_innen müssen schneller lernen, die Auswirkungen von Technologien zu verstehen, um auf die Veränderungen rascher reagieren zu können.

Auch die Gesellschaft als Ganzes ist gefordert. Wir Menschen müssen uns überlegen und fordern, wie wir unsere Welt gestaltet haben möchten. Wir müssen entscheiden, ob wir z.B. unsere Kinder im Kindergarten oder unsere Großeltern von Robotern betreut haben möchten.

Künstliche Intelligenz wird entsprechend den Vorgaben des Auftraggebers programmiert. Er entscheidet darüber, wie sie reagiert. Wenn wir einer KI beibringen, dass z.B. ältere Arbeitnehmer\_innen diskriminiert werden sollen, dann wird sie das in derselben Weise tun, wie Mitarbeiter\_innen, die diese Vorgabe von ihrem Management bekommen haben. Es geht also hier nicht darum, dass Technologie an sich schlecht ist, sondern was wir als Menschen daraus machen.

Aus dem Publikum kamen Fragen zum Thema Wettbewerbsverzerrung durch unethisches Vorgehen. Beispielsweise wird in China KI eingesetzt, um die Bevölkerung zu klassifizieren und zu überwachen. Wenn bestimmte Länder Technologien unbegrenzt einsetzen, wird es dadurch zu Wettbewerbsverzerrungen z.B. zwischen China und Europa kommen?

Können Technologien wie Blockchain eingesetzt werden, um Ethikregeln festzule-

gen, die von der Technologie auch befolgt werden müssen? Ist es möglich, Technologie zu zertifizieren, um sicher zu gehen, dass keine Diskriminierungen in der Technologie stecken? An solchen Fragen wird bereits gearbeitet.

### Was muss getan werden, um die Zukunft zu meistern?

Jede(r) einzelne trägt Verantwortung und muss sich auch dementsprechend einsetzen. Zurücklehnen und warten ist keine Option.

Unternehmen tragen naturgemäß eine besondere Verantwortung, vor allem für ihre Arbeitnehmer\_innen. Hier muss frühzeitig darauf geachtet werden, dass notwendige Aktivitäten – vor allem Weiterbildung – konsequent angegangen werden.

Das Leben muss „menschlich“ bleiben, auch bei Einsatz neuer Technologien. Wir müssen wissen, was wir wollen und das auch in der Politik vorantreiben und so Regularien schaffen. Nicht alles was technisch möglich ist, soll gemacht werden.

### Videoaufzeichnung

Die Videoaufzeichnung der gesamten Veranstaltung ist auf dem YouTube Kanal der Digital Society zum Nachsehen verfügbar. <https://www.youtube.com/c/DigisocietyAt1>

### Digital Society – eine große Bitte!

Die Digital Society setzt sich – mit dem Fokus „Digitale Transformation“ – für Bürger\_innen und Unternehmen ein. Wir diskutieren mit engagierten Menschen innerhalb und außerhalb des Vereins wo die digitale Welt hingehen soll, und wie wir sie gestalten wollen. Unser „Team Arbeit“ bringt die besten Köpfe zusammen, identifiziert Herausforderungen, erarbeitet Lösungsmöglichkeiten und sammelt „Best Practices“. Gemeinsam wollen wir nach unserem Motto „...changing the digital world together!“ nichts weniger, als die Welt zu einem besseren Platz zu machen.

Unterstützen auch Sie uns dazu mit einer Mitgliedschaft, ihrer Mitarbeit, oder einer Spende:

<https://DigiSociety.at/Mitmachen>