

Womit Milchmädchen rechnen müssen

„Man braucht sich doch mit dieser digitalen Transformation gar keine Mühe zu machen. In Zukunft wird die Arbeit ja sowieso von Robotern übernommen. Warum sollte ich die Fähigkeiten der Mitarbeiter aufwendig transformieren?“ Solche flapsigen, allerdings mit einer Spur Ernst garnierten Kommentare höre ich oft. Ich sage: Das ist eine Milchmädchenrechnung und eine Schutzbehauptung zugleich.

Der Grund: Die digitale Transformation ist der Schlüssel dazu, mit den Entwicklungen im Bereich der Künstlichen Intelligenz (KI) adäquat umzugehen und ihre Chancen nutzen zu können. Denn digitale Transformation – richtig verstanden – ist eine Methodenkompetenz zum Umgang mit neuen digitalen Technologien. Und hier liegt die Betonung auf dem Plural. Sie erzeugt Innovationskraft, Technologieverständnis und daher Anschlussfähigkeit, und zwar auf allen Ebenen des Unternehmens: Management, Mitarbeiter, Systeme, Organisation – bis hin zur Produktentwicklung. So sieht auch der Fujitsu Global Digital Transformation Survey vom Februar 2017 als zentrales Merkmal einer zukunftsfähigen Belegschaft die Fähigkeit, intensiv mit Systemen zu arbeiten, die Elemente von Künstlicher Intelligenz aufweisen.

Und: Künstliche Intelligenz bietet auch für nicht technologische Belegschaften einige Einsatzmöglichkeiten. So werden laut einer jüngst in der „MIT Sloan Management Review“



veröffentlichten Studie von Accenture drei Arten von Berufen entstehen: die „Trainer“, die den KI-Systemen beibringen, wie sie zu arbeiten haben, die „Explainer“, die die Ergebnisse der Arbeit der KI-Systeme den davon Betroffenen erklären, und die „Sustainer“, die darauf achten, dass KI die ihr gesetzten Regeln einhält. Auf allen drei Feldern sind auch Arbeitsbereiche für Nicht-programmierer gut absehbar. So kommt es bei den Trainern darauf an, dem Computer menschliche Sprache und die richtigen Reaktionen beizubringen. Dabei sind eher Empathie und spezifische Sprachmuster gefragt. In der zweiten Fallgruppe sind besondere Kommunikations- und Vermittlungsfähigkeiten zu den Adressaten entscheidend, also die Fähigkeit, ihre Perspektive einzunehmen. Und in der dritten Fallgruppe könnte man gut Philosophen, Ethiker, Juristen oder Theologen sehen.

Doch was ist all diesen neuen Berufsbildern gemein? Sie müssen eine Anschlussfähigkeit zu digitalen Technologien aufweisen: bereit sein, sich auf den Umgang mit KI einzulassen, und ein Verständnis für das Arbeiten von und mit Computern haben. Traditionell geschulte Arbeitskräfte erwerben gerade diese Fertigkeiten in der digitalen Transformation.

Daher gilt: Künstliche Intelligenz ersetzt nicht die digitale Transformation, sondern: Wer die digitale Transformation überspringt, wird durch Künstliche Intelligenz ersetzt.

Gefahr: Wer digitale Bildung für unnütz hält, droht einer Milchmädchenrechnung aufzusitzen



Die Gründerin und _MEDIATE-Geschäftsführerin **Professor Dr. Katja Nettesheim** unterstützt Unternehmen dabei, ihre digitalen Umsätze zu steigern. Neben ihrer Professur für digitales Medienmanagement an der School of Management + Innovation der Stein-

beis Hochschule Berlin ist Nettesheim Aufsichtsrätin, unter anderem bei der Wild Bunch AG und den Wirtschaftsbetrieben des Börsenvereins des Deutschen Buchhandels. In ihrer Kolumne thematisiert sie ihre langjährigen Erfahrungen aus dem digitalen Wandel von Unternehmen.

