

Workforce morgen – Knowledge heute!

Wissensarbeit wird Mainstream – zumindest sagen das die Demografen, die sich mit der Struktur der arbeitenden Bevölkerung auskennen. Dieser Wandel wird eine Veränderung in der Nutzung der IT-Systeme eines Unternehmens nach sich ziehen.



«Die reine Wissensarbeit könnte bis 2020 die dominante Arbeitsform in der westliche Welt werden.»

Daniel Liebhart ist Dozent für Informatik an der ZHAW (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften) und Solution Manager der Trivadis AG.

Die Entwicklung der Arbeit in diesem Jahr und in den kommenden Jahren ist geprägt von einer Zunahme des Anteils der modernen Wissensarbeit gegenüber traditionelleren Formen der Arbeit. Der Begriff Wissensarbeit ist bereits im Jahr 1968 von Peter Drucker, dem Erfinder der Zielvereinbarung definiert worden: «Heute steht der Wissensarbeiter – ein Mann oder eine Frau, der oder die produktive Arbeitsideen, Konzepte und Informationen statt manuelle Fähigkeiten und Muskelkraft einsetzt – im Zentrum des Interesses.» Die OECD umschreibt mit dem Begriff «Knowledge Based Services» Branchen wie beispielsweise die Banken und Versicherung, die Unterhaltungsindustrie oder die Kommunikation. Es sind die Branchen, die in den letzten Jahrzehnten am meisten gewachsen sind. Allein der Finanzsektor hat seine gesamtwirtschaftliche Bedeutung in der Schweiz in den letzten 20 Jahren verdoppelt. Andere Branchen dieses Bereiches sind im selben Zeitraum im ähnlichen Umfang gewachsen. Und es sind diejenigen Branchen, die den höchsten Prozentsatz an IT-Ausgaben ausweisen. Gemäss einer Studie der IDC aus dem letzten Jahr fliessen beispielsweise im Finanz- und Versicherungswesen 17,6 Prozent der gesamten Ausgaben in die IT.

Wissensarbeit?

Die deutsche Gesellschaft für Wissensmanagement hat Anfang des Jahres ein Zukunftsbild mit dem Titel «Wissensarbeit in modernen Arbeitswelten» veröffentlicht. Darin wird zwischen wissensbasierter Arbeit, wissensintensiver Arbeit und Wissensarbeit unterschieden. Wissensbasierte Arbeit sind Arbeiten, bei denen Erfahrung und Wissen eine Rolle spielen. Als wissensintensive Arbeit werden

Beschäftigungen bezeichnet, die umfassende Ausbildung und langjährige Erfahrung in einem bestimmten Fachgebiet voraussetzen, während Wissensarbeit Tätigkeiten beschreibt, die nur dann ausgeführt werden können, wenn das relevante Wissen kontinuierlich erarbeitet, ergänzt, verbessert und gegebenenfalls auch revidiert wird. Das Besondere an der Wissensarbeit ist die Tatsache, dass die Ergebnisse, die nicht abhängig von vorhandenen Informationen sind, durch spontane, flexible und anpassungsfähige Prozesse erarbeitet werden müssen und dann noch vielfältig und schwierig voraussehbar sein können. Die Gesellschaft für Wissensmanagement konkretisiert anhand einer Reihe von Thesen das Bild der Zukunft der Arbeit. Solche Thesen sind beispielsweise: Wissensarbeit erfordert Beweglichkeit, braucht Diversität, braucht den Dreiklang aus kommunizieren – lernen – anwenden, Wissensarbeit impliziert hohe Flexibilität gegenüber Inhalt, Zeit, Raum und Organisation oder auch Wissensarbeit wird immer mehr durch freiberufliche Tätigkeit erbracht. Viele Zukunftsforscher gehen davon aus, dass die reine Wissensarbeit bis ins 2020 die dominante Arbeitsform in der westlichen Welt werden wird.

Noch genauer?

Die Work Foundation hat in ihrem Knowledge-Economy-Report «Knowledge Workers and Knowledge Work» die Struktur der Mitarbeitenden in Unternehmen untersucht, um die Verteilung und die typischen Aufgabenbereiche der Berufsgruppe der Knowledge Workers zu quantifizieren. Sie kommt auf die sieben Berufsgruppen Führungskräfte und Innovatoren (11 Prozent), Experten und Analysten (22,1 Prozent), Informationsver-

arbeitende (12,8 Prozent), Pflegende und Sozialarbeitende (7,5 Prozent), Service und Verkauf (7 Prozent), Versorgungs- und Betriebspersonal (11,3 Prozent) und Assistenten und Angestellte (28,3 Prozent). Demnach sind zirka 60 Prozent aller Arbeitskräfte den Bereichen Wissensarbeit oder wissensintensive Arbeit zuzuordnen. Interessant ist der sehr hohe IT-Bedarf der drei Berufsgruppen Informationsverarbeitende (Sachbearbeitung, Administration), Experten und Analysten und Führungskräfte und Innovatoren.

Konsequenzen für die IT

Mark Bernstein, CEO des Palo Alto Research Center (Parc) von Xerox, ist der Meinung, dass Wissensarbeit im Jahr 2020 weitgehend automatisiert sein wird. Die Automatisierung ist eine Kombination aus Information/Dokument-Management-Systemen, Instrumenten für die Suche, die Analyse, die Sinnbildung, die Planung und die Entscheidungsunterstützung sowie Kommunikations-, Kollaborations- und Trainings-Tools. Die Gesellschaft für Wissensmanagement hingegen skizziert ein klares Bild eines idealen Arbeitsplatzes für einen Knowledge Worker. Da sind Büroräume so zu gestalten, dass konzentriertes Arbeiten, kreative Inspiration kombiniert mit formalem und informellem Austausch möglich ist. Ausserdem sollen Wissensarbeitende in reale und virtuelle soziale Umgebungen für Kontaktpflege und in semantische Umgebungen für die automatisierte Wissensverarbeitung integriert werden. Mit anderen Worten; Der Knowledge Worker von morgen braucht eine IT-Infrastruktur, die Beweglichkeit, Diversität und Flexibilität unterstützt, die den Einsatz von Enterprise-2.0-Funktionen, Content und Knowledge-Management-Funktionen, eine globale Vernetzung und den Einsatz modernster End-User-Geräte erlaubt. Diesem Bedarf steht die aktuelle Situation der bestehenden und oftmals über Jahre gewachsenen IT-Infrastrukturen, deren Anwendungen und Informationen in Form von wenig beweglichen Silos vorliegen, gegenüber. Da besteht auf Seite der IT-Anwendungen grosser Handlungsbedarf. <