

Total Digital

Alexa, die Grosse

Die Digitalisierung wird Wirtschaft und Gesellschaft im 21. Jahrhundert ähnlich heftig revolutionieren, wie es die Industrialisierung im 19. Jahrhundert getan hat. Doch welche neuen Strukturen und Kulturen, welche Chancen und Herausforderungen entstehen daraus? Mit «Total Digital» haben swissstaffing und das Gottlieb Duttweiler Institut für das swissstaffing-Jubiläumsjahr Szenarien erarbeitet, wie die Digitalisierung unsere Arbeitswelt verändert.

Text: Detlef Gürtler

Hierarchie ist im digitalen Zeitalter out, Schwarm ist in. Aber so ganz ohne eine vorgegebene Richtung kann es einem Schwarm schon mal passieren, dass er orientierungslos umherirrt. Nicht alle Schwärme sind gleich. Das gilt in der biologischen Welt genauso wie in der digitalen. Fisch- oder Heuschreckenschwärme sind so lange relativ orientierungslos, bis irgendwo Futter auftaucht: Dann stossen sie geballt auf das Ziel zu. Vogelschwärme hingegen haben ein vorgegebenes, oft weit entferntes Ziel und legen im Verbund weite Strecken zurück. Und Bienenschwärme agieren scheinbar planvoll und koordiniert, auch wenn das einzelne Tier keinen Überblick über die Gesamtsituation hat.

Für jedes dieser Schwarmverhalten gibt es Entsprechungen in der digitalen Welt. Bei einem Shitstorm in den sozialen Medien kann man sich beispielsweise schnell vorfinden wie bei einer Heuschreckenplage. Parteiaktivisten haben in ihrem Kommunikationsverhalten ähnlich wie Zugvögel ein Ziel vor Augen, nämlich ein möglichst gutes Abschneiden bei der nächsten Wahl. Sie arbeiten auch ohne Direktiven der Zentrale mit ihren Mitteln darauf hin.

Zukunft der Arbeit

Gemeinsam mit dem GDI widmet sich swissstaffing in seinem Jubiläumsjahr der Zukunft der Arbeit: mit den fünf Rubriken «Total Digital», «Forever Job», «Heute hier, morgen dort», «Im Schweisse deines Angesichts» und «Kollege Roboter». Lesen Sie weitere futuristische und packende Beiträge auf: www.die-temporaerarbeit.ch/zukunft

Die Bienenkönigin im kreativen Schwarm

Die produktivsten Schwärme der Digisphäre aber verhalten sich ähnlich wie ein Bienenschwarm, meint Peter Gloor, Forscher am Center of Collective Intelligence des MIT: «Genau wie bei den Ameisen oder Bienen ist auch ein Schwarm von Menschen in der Lage, erstaunliche Dinge zu leisten. Und genau wie ein Schwarm von Ameisen oder Bienen braucht auch ein menschlicher Schwarm eine Bienenkönigin – jemanden wie

«Aus kommandierenden Generälen werden kommunizierende Bienenköniginnen.»

Peter Gloor,
Forscher am Center of Collective
Intelligence des MIT

Steve Jobs, Larry Page, Mark Zuckerberg oder Elon Musk.» Diese Struktur bemerkte Gloor auch bei Projektteams, die ganz anders arbeiten als ein Unternehmen, nämlich auf der Basis von Kollaboration: «Ich bin davon ausgegangen, dass Gemeinschaften wie die der Open-Source-Entwickler von Linux oder die der Wikipedia-Bearbeiter aus Menschen bestehen, die jeweils etwa das Gleiche beitragen. Was ich jedoch vorfand, war das genaue Gegenteil. Es stehen starke Führer an der Spitze, Jimmy Wales bei Wikipedia und Linus Torvalds bei Linux, deren Worte immer noch ein hohes Gewicht haben.»

Dieses Gewicht wiederum beruht weniger auf einem einmaligen Gründungsakt, als auf tatsächlich erbrachten Leistungen: «Leadership

Hier bloggt der Vorstand...

Global Mobility



Robin Gordon, CEO Interiman Group Holding SA

Die Vernetzung nimmt weltweit immer mehr zu und nationale Grenzen verschwinden. Wie sollen wir mit diesen Veränderungen umgehen?

Seit den bilateralen Abkommen sind viele Ausländerinnen und Ausländer in die Schweiz gekommen, um hier zu arbeiten. Sie sind gut integriert. Insgesamt ist die Arbeitslosenquote in der Schweiz nach wie vor sehr niedrig und in einigen Branchen herrscht ein richtiggehender Personalmangel. Der Einsatz ausländischer Fachkräfte ist wichtiger denn je.

Worin bestehen die Herausforderungen für die Gesellschaft und auf dem Arbeitsmarkt?

Im europäischen Vergleich weist die Schweiz mit 25 Prozent einen sehr hohen Ausländeranteil aus. Das Wachstum unseres Landes in den letzten Jahren wäre ohne diese ausländischen Arbeitskräfte nicht möglich gewesen. Einige Sektoren könnten ohne diesen beachtlichen Zufluss nicht funktionieren. Dazu gehören etwa das Baugewerbe, das Gesundheitswesen oder das Gastgewerbe.

Was können wir von anderen lernen?

In Ländern wie Grossbritannien, Frankreich oder Deutschland sowie in Grossunternehmen ist ein Trend zum gesamten Outsourcing von Rekrutierungsprozessen feststellbar. Das sogenannte Recruitment Process Outsourced ist in der Schweiz noch nicht so ausgeprägt. Der Trend besteht aber ebenfalls und das Potenzial für Agenturen ist beträchtlich.

Lesen Sie den ganzen Blogbeitrag auf blog.swissstaffing.ch



Illustration: Bianca Litscher (@swisstafing)

basiert auf Ratings, nicht auf Rankings; es basiert auf Meritokratie, nicht auf Hierarchie.» Und je mehr die Digitalisierung auf die Strukturen traditioneller Unternehmen einwirke, desto mehr werde auch dort das meritokratische Element in den Vordergrund treten: Aus kommandierenden Generälen werden kommunizierende Bienenköniginnen.

Smart Assistants: Alexa, die Grosse

Digitale Assistenten werden schon bald einen grossen Teil der bisher vom Menschen getroffenen Entscheidungen übernehmen – oder zumindest vorbereiten. Eigentlich bietet das Internet die Verheissung unendlicher Fülle. Während im analogen Supermarkt um die Ecke der Platz in den Regalen das Angebot begrenzt, ist im digitalen Supermarkt hinter dem Bildschirm theoretisch jedes Produkt der Welt zu haben. Und praktisch sind Anbieter wie Amazon oder Alibaba dieser Unendlichkeit ziemlich nahe gekommen.

Da kommt es ein bisschen überraschend, dass diese Fülle in einem immer wichtiger werdenden Bereich der Digitalisphäre wieder durch einen Flaschenhals gepresst wird – nämlich in der Kommunikation mit dem digitalen Assistenten. Denn Amazons Alexa macht zwar den Eindruck, dass sie das ganze Netz zur Verfügung hat, in der Praxis greift das Gerät jedoch auf Informationen zurück, die es von Dritten bekommt. Zugfahrpläne beispielsweise hat kein Amazon-Mitarbeiter einprogrammiert, sie stammen von den Anbietern, die sie Alexa als sogenannten «Skill» zu-

«Digitale Assistenten werden schon bald einen grossen Teil der bisher vom Menschen getroffenen Entscheidungen übernehmen.»

Detlef Gürtler,
Senior Researcher, GDI

kommen lassen. Wenn von der SBB kein Skill kommt, gibt es bei Alexa eben keine aktuellen Zuginformationen.

Das scheint ein reines Übergangsphänomen zu sein: Irgendwann hat jeder Anbieter sein Angebot auf den Assistenten hochgeladen. Es handelt sich aber um eine grundlegende Veränderung im Verhältnis zwischen Anbietern und Nachfragern. Denn der Nachfrager ist nicht mehr ein Mensch, sondern eine Maschine. Und wenn diese Maschine, wie es häufig vorkommt, ihrem Menschen das jeweils passendste Angebot vorschlagen soll, dann wird es sich um jenes Angebot handeln, das die Maschine für das beste hält.

Eine mögliche Konsequenz: All die bunten, schillernden Markenwelten, die für den menschlichen Kunden aufgebaut wurden, werden zurückgestutzt auf eine nüchternere Preis-Leistungs-Welt: aus B2C (Business to Customer), wird B2T (Business to Things).

Eine andere mögliche Variante: SEO-Spezialisten, die bislang dafür gesorgt haben, dass man bei der Suchmaschine Google ganz oben landet, werden auf DAO (Digital Assistant Optimization) umgeschult. Und wenn sie es schaffen, die Produkte ihrer Kunden bei Alexa zum Top-Produkt zu machen, kann die traditionelle Markenwelt weiter aufrechterhalten und ausgebaut werden. Wenn auch nur so lange, wie Menschen Kaufentscheidungen treffen – was morgen schon vorbei sein kann.

Detlef Gürtler, Senior Researcher
am GDI für swisstafing