

„Was will ich?“

Ein Gespräch mit Prof. Dr. Alexander Mädche, Wirtschaftsinformatiker und Leiter der Forschungsgruppe Information Systems & Service Design am Karlsruher Institut für Technologie (KIT), über Menschen und Informationstechnologie (IT) in einer hochdynamischen Welt.

LuPe: Herr Professor Mädche, digitale Technologien verändern die Welt. Welche Rolle spielt dabei der Mensch?

Alexander Mädche: Eine zentrale. Unsere Welt ist nicht vollautomatisiert. Die besten technischen Systeme nützen nichts, wenn Menschen sie nicht zielgerichtet einsetzen können. Gute Technologie ist menschenzentriert. Sie passt sich an den Menschen an. Das gilt auch für die Digitalisierung in Unternehmen. Es bringt wenig, blindlings zu digitalisieren, weil es eben technisch möglich ist. Digitale Transformation gestalten heißt, Passgenauigkeit zwischen Mensch, Aufgabe, Organisation und IT herzustellen.

Woran können sich Unternehmer bei der Digitalisierung orientieren? Macht Benchmarking angesichts Disruption und Multioptionalität noch Sinn?

Fundamental ist die Frage „Was will ich?“. Mehr Produktivität, zufriedenerer Kunden oder innovative Geschäftsmodelle? Beim Erstgenannten können Benchmarking und der Einsatz von Standardsoftware Sinn machen. In den anderen Bereichen sind individuelle Wege eher vielversprechend. Nicht gut ist, alles gleichzeitig zu wollen. Besser, man setzt Prioritäten und nutzt die jeweils passende IT. Das ist schwierig, weil es nie nur die eine Antwort gibt. Die Vielfalt der technologischen Möglichkeiten ist größer. Ihr muss man sich gemäß seiner Ziele bedienen. Ohne Ziele geht gar nichts.

Wie holen sich Unternehmen die technologische Kompetenz ins Haus? Über Digital Natives?

Nein, das ist zu einfach gedacht. Ich glaube nicht an die Zweiteilung der Mitarbeiterschaft: alt gleich fachlich erfahren, jung gleich IT-erfahren. Es gibt Ältere, die sich in der IT bestens auskennen, und Jüngere, die nur Blödsinn damit machen. Wichtig ist, dass Unternehmen offener werden, dass Mitarbeiter sich helfen, voneinander auch aus Fehlern lernen, Best Practices austauschen und dass man in Teams die richtigen Leute zusammenbringt.



Prof. Dr. Alexander Mädche ist am Institut für Informationswirtschaft und Marketing (IISM) und dem Karlsruhe Service Research Institute (KSRI) tätig. Darüber hinaus leitet er die Initiative des Landes Baden-Württemberg „Fordigital“. In ihrem Rahmen untersuchen und gestalten das KIT, die Universität Mannheim sowie assoziierte Forschungseinrichtungen die digitale Transformation in Wirtschaft und Gesellschaft.

kit.edu
iism.kit.edu
ksri.kit.edu
fordigital.org

Wie lassen sich IT-Systeme an den Menschen anpassen?

Entscheidend sind neben den Zielen die Bedürfnisse der Nutzer. Hat man verstanden, welcher Anwender was mit dem IT-System machen soll, legt man es auf die jeweiligen Nutzungskontexte aus. Dabei prüft man kontinuierlich, wie man die Menschen bei ihrer Arbeit mit dem System noch besser unterstützen kann. Hohe Usability hilft, negative Erlebnisse zu vermeiden, und zielt auf effektive, effiziente IT-Nutzung. Über User-Experience lassen sich zusätzlich positive Erlebnisse evozieren: So kann man die Anwender durch den Einbau spielerischer Elemente (Gamification) intrinsisch motivieren oder mittels persuasiver Gestaltungselemente (Nudging) in ihren Entscheidungen beeinflussen. Das hat auch eine ethische Dimension.

Welchen Einfluss hat der Einzelne auf die Digitalisierung?

Momentan ist „Digitaler Wilder Westen“. Nicht alles, was möglich ist, ist unternehmerisch oder gesellschaftlich sinnvoll. Das fordert den Einzelnen. Jeder trägt Verantwortung. Statt zu machen, was geht, sollten Entwickler reflektieren, was ihre IT-Systeme bewirken. Statt blind auf Standardsoftware zu vertrauen, können Unternehmer Digitalisierung aktiv gestalten – gemäß dem, was sie wollen und welche Ziele und Werte ihnen im Umgang mit Mitarbeitern und Kunden wichtig sind. Mitarbeiter sollten sich selbstverantwortlich weiterentwickeln. Grundsätzlich gilt: Sich verweigern geht nicht. Aber ich muss auch nicht alles mitmachen: Ich entscheide, was ich wann, wie und warum nutze.