

|                             |                                  |
|-----------------------------|----------------------------------|
| <b>BCT Deutschland GmbH</b> |                                  |
| <b>Titel</b>                | <b>wissensmanagement</b>         |
| <b>Datum</b>                | <b>01.10.2019</b>                |
| <b>Webseite</b>             | <b>www.wissensmanagement.net</b> |

## DIGITALER WANDEL: DER MENSCH ZWISCHEN TECHNOLOGIE UND EMOTION

von Thomas Kuckelkorn

Technologische Entwicklungen donnern in hohem Tempo voran und der Mensch ist mittendrin. Daraus ergeben sich interessante, aber auch komplexe Fragestellungen: Was macht Technik mit uns? Wohin führt uns die digitale Transformation und wie schaffen wir eine optimale Symbiose zwischen Mensch und Technik? Schnell wird klar, dass in einer zunehmend digitalisierten Gesellschaft dringend ein Gleichgewicht zwischen Technologie und Emotionen geschaffen werden muss.

Inhaltsübersicht:

- ▶ Die zwei Achsen der digitalen Transformation
- ▶ Der Professional als Schlüsselement

Bei der digitalen Transformation geht es um Veränderung, und bei Veränderungen kommen Emotionen zum Vorschein. Wenn von einer höheren Ebene in der Organisation unerwartet Bestrebungen für eine digitale Revolution unternommen werden, ohne dass eine klare strategische Ausgestaltung oder Zielsetzung vorliegt, führt dies zu Unruhen am Arbeitsplatz. Denn solange Mitarbeiter nicht wissen, welche konkrete Vision verfolgt wird, leben sie mit der Befürchtung, dass die Veränderung bald ihren Job überflüssig macht. Anstelle von Vertrauen und positiven Erwartungen herrschen Missverständnisse und Abneigung. Um dies zu vermeiden, müssen die Mitarbeiter als Information Professionals aktiv in die digitale Transformation einbezogen werden.

### DIE ZWEI AXEN DER DIGITALEN TRANSFORMATION

Dazu ist es zunächst wichtig zu verstehen, dass die Grundemotionen des Menschen auf zwei Achsen platziert werden können, entlang derer die digitale Transformation stattfindet: Eine „harte Achse“, die von analog zu digital verläuft, und eine „weiche“ von rational nach emotional. Daraus ergeben sich folgende Organisationsmodelle:

- Organisationen, die nur analog und rational aufgestellt sind – und heute eigentlich nicht mehr existieren.
- Organisationen, die analog agieren, aber eine starke Beziehung zu den Kunden haben. Sie existieren weiterhin, doch ihre Nachhaltigkeit ist fraglich
- Organisationen, die digital aufgestellt sind, ohne echte emotionale Kundenbindung. Sie entwickeln sich rasant, aber der Markt lässt nur eine begrenzte Anzahl dieser großen Player zu.
- Organisationen, die ein Gleichgewicht zwischen der emotionalen und der digitalen Welt herstellen.

Letzteres Modell ist die einzige erfolversprechende Möglichkeit für kleine und mittelgroße Organisationen, langfristig am Markt zu bestehen. Sowohl aus menschlicher als auch aus digitaler Sicht intern wie extern gut aufgestellt zu sein, ist jedoch nicht so einfach. Denn Mitarbeiter sind zwischen rationalem und emotionalem Denken hin- und hergerissen, da sie sich primär fragen, wie sie arbeiten müssen, um Kunden besser dienen können. Spezifische Lösungen und gezielte Hilfestellungen für ein intelligentes Informationsmanagement können sie hierbei unterstützen.

### DER PROFESSIONAL ALS SCHLÜSSELEMENT

Auf der anderen Seite müssen Organisationen digitale Produkte liefern, die die Bindung zum Kunden stärken. Indem sie die emotionale Seite zu einem integralen Bestandteil ihrer digitalen Transformation machen, sprechen sie bei Mitarbeitern und somit auch bei Kunden automatisch positive Emotionen wie Vertrauen und Freude an. Es ist daher entscheidend, dass Organisationen alles in ihrer Macht Stehende tun, um den Information Professional so zu unterstützen, dass er intern eine optimale Arbeit leisten und nach außen einen guten Service erbringen kann. Denn er fungiert als Bindeglied zwischen der emotionalen und der digitalen Welt. Nur durch einen ganzheitlichen und integralen Ansatz, der Menschen, Prozesse und Technologien verbindet, legt man den Grundstein für eine erfolgreiche digitale Transformation.

## AUTOREN-VERZEICHNIS



### THOMAS KUCKELKORN

Thomas Kuckelkorn ist als Manager PR & Kommunikation für die BCT Deutschland GmbH tätig. Mit seiner branchenübergreifenden Enterprise-Information-Management-Technologie sorgt BCT seit 1985 bei Nutzern für transparente, sichere und effiziente Informationsprozesse. Partner erweitern mit den EIM-Komponenten ihr vorhandenes Produkt- und Dienstleistungsportfolio oder entwickeln in Co-Creation mit BCT digitale und plattformbasierte Geschäftsmodelle. Seit 2010 ist das niederländische Unternehmen als BCT Deutschland in Aachen aktiv.

Kontakt

E-Mail: [Thomas.Kuckelkorn@bctsoftware.de](mailto:Thomas.Kuckelkorn@bctsoftware.de)  
Website: [www.bctsoftware.com](http://www.bctsoftware.com)