

»Wer KI-Kompetenzen erwerben möchte, muss sich ausprobieren«

KI-Beraterin Ulrike Pfiel im New-Skills-Gespräch über Veränderungen der Arbeitswelt durch Künstliche Intelligenz

New-Skills-Gespräche des AMS (107) – www.ams.at/newskills



Ulrike Pfiel ist Organisationsentwicklerin und Beraterin mit Schwerpunkt auf die KI-Integration in Unternehmen. Ursprünglich aus dem Vertrieb und der Planung bei einem Büromöbelhersteller kommend studierte sie berufsbegleitend »Professional Teaching & Training« an der Donau Universität Krems. Im Anschluss arbeitete sie 13 Jahre lang als Personalentwicklerin, Trainee, Konzeptionistin und Führungskraft in Konzernen. Vor rund vier Jahren gründete sie »Learn & Grow«¹ und arbeitet seither selbstständig als Begleiterin von Unternehmen bei der Einführung von KI-Anwendungen.

Was verbinden Sie persönlich mit dem Thema Künstliche Intelligenz?

Ulrike Pfiel: Für mich war das anfangs mit einer sehr großen Euphorie verbunden. Mittlerweile betrachte ich das Thema realistischer. Durch meine berufliche Tätigkeit beschäftige ich mich intensiv mit KI und nutze diese selbst sehr häufig. Ich würde mich durchaus als Power-Userin bezeichnen. Gerade bei operativen Prozessen in meinem Unternehmen probiere ich laufend aus, wo sich KI sinnvoll integrieren lässt und wo sie tatsächlich einen Mehrwert bringt. Die Einsatzgebiete reichen dabei vom Angebotsprozess über Konzeptionierungen bis hin zur Buchhaltung. Dabei habe ich festgestellt, dass KI in manchen Bereichen zunächst vielversprechender gewirkt hat, als sie sich in der Anwendung tatsächlich erwies. In anderen Bereichen funktioniert KI hingegen bereits so gut, dass ich Tätigkeiten mittlerweile vollständig an diese abgebe.

Können Sie in diesem Zusammenhang Beispiele ausführen?

Ulrike Pfiel: Bei einigen und vergleichsweise deutlich regelbasierten Tätigkeiten funktioniert KI mittlerweile erstaunlich gut. Ein Beispiel ist meine Buchhaltung. Da die Prozesse relativ standardisiert sind, können KI-Systeme heute einen Großteil dieser Arbeit sehr gut und auch kostengünstig übernehmen. Andere Bereiche

haben mich dagegen bislang weniger überzeugt. Bei der Präsentationsgestaltung etwa sehe ich nach wie vor deutliche Grenzen, da das Verbinden von Bildern und Texten aus meiner Sicht noch nicht besonders gut funktioniert. Auch viele der derzeit stark beworbenen KI-Agenten entsprechen in der Realität nicht dem Hype.

Welche Veränderungen beobachten Sie aktuell auf dem Arbeitsmarkt durch den Einsatz von KI?

Ulrike Pfiel: Was ich vor allem wahrnehme, ist viel Unsicherheit in den Unternehmen. Beschäftigte merken, dass Tätigkeiten, die sie bisher manuell erledigt haben, plötzlich von Maschinen übernommen werden. Diese erledigen Arbeiten dann teils fehlerfreier, als Menschen es schaffen. Das erzeugt verständlicherweise Sorgen.

Welche Tätigkeiten werden von Automatisierung betroffen sein und welche nicht?

Ulrike Pfiel: Eindeutig zeigt sich für mich, dass insbesondere regelbasierte und datengetriebene Arbeiten über kurz oder lang zunehmend automatisiert werden. Dazu zählen vor allem Routinetätigkeiten. Deutlich weniger betroffen werden Tätigkeiten sein, bei denen soziale Kompetenzen, Führungsaufgaben beziehungsweise das Treffen von Entscheidungen oder der Umgang mit Unsicherheit eine wichtige Rolle spielen.

Welche konkreten Berufe beziehungsweise Berufsfelder werden Ihrer Einschätzung nach gefährdet sein?

Ulrike Pfiel: Betroffen sind etwa Berufe in der Softwareentwicklung oder im administrativen Bereich, beispielsweise in der Buchhaltung, im Finanzwesen und in der Datenanalyse. Allerdings muss man sehr vorsichtig mit Prognosen sein. Oft bestehen Berufe aus sehr unterschiedlichen Aufgaben. Innerhalb desselben Berufsbildes können manche Tätigkeiten hochgradig automatisierbar sein, während andere komplex sind und menschliche Erfahrung erfordern. Deshalb halte ich pauschale Aussagen über das Ende ganzer Berufe für problematisch. Berufsbilder werden nicht unbedingt verschwinden, sondern sie werden sich vor allem verändern. Wenn ich etwa das aktuelle Berufsbild der Personalentwickler mit

¹ www.learnandgrow.at

jenem vor drei bis vier Jahren vergleiche, so lassen sich bereits jetzt viele Veränderungen feststellen. Durch KI können einige Prozesse heute effizienter und schneller erfolgen, sodass sich die Schwerpunkte der Tätigkeiten verlagern und beispielsweise mehr Zeit in Konzeptionen und Recherchen investiert werden kann.

Werden durch KI auch völlig neue Berufsbilder entstehen?

Ulrike Pfiel: Davon gehe ich aus. Schon heute entstehen neue Funktionen wie KI-Champions oder KI-Ambassadors in Unternehmen. Diese Personen begleiten Transformationsprozesse, unterstützen Kolleginnen und Kollegen bei Fragen zu KI, fungieren als interne Berater und Beraterinnen und helfen dabei, neue Technologien sinnvoll in Organisationen zu integrieren. Derartige Berufe werden künftig verstärkt nachgefragt werden.

Ist KI eher ein Beschäftigungsmotor oder ein Jobkiller?

Ulrike Pfiel: Ich glaube, dass in manchen Berufsgruppen die Nachfrage zurückgehen wird. Das betrifft vor allem die bereits genannten administrativen Tätigkeitsfelder und Berufe im Bereich der standardisierten Wissensarbeit. Gleichzeitig werden neue Tätigkeiten entstehen, etwa rund um die Einführung, Betreuung und Weiterentwicklung von KI-Systemen. Welche Auswirkungen das insgesamt auf die Beschäftigung haben wird, lässt sich derzeit nur schwer abschätzen. Ausschlaggebend für die Entwicklung der Beschäftigung in Österreich werden aus meiner Sicht allerdings andere Faktoren sein, so vor allem die allgemeine wirtschaftliche Entwicklung, die wiederum vom Weltgeschehen, beispielsweise von Kriegen und anderen Ereignissen, beeinflusst wird.

Welche Rolle spielt der demographische Wandel im Zusammenhang mit KI?

Ulrike Pfiel: Früher habe ich gedacht, dass KI den demographischen Wandel deutlich abfedern wird. Heute sehe ich das differenzierter. Ein großes Problem ist der Verlust von Erfahrungswissen, wenn Mitarbeitende in Pension gehen. Dieses Wissen ist oft intuitiv und schwer zu dokumentieren. KI kann aber nur mit Wissen arbeiten, das in irgendeiner Form erfasst und verfügbar gemacht wird. Unternehmen sollten daher viel stärker darauf achten, den Wissenstransfer von älteren Beschäftigten rechtzeitig zu organisieren und Erfahrungswissen systematisch zu sichern. Dies passiert aktuell leider viel zu wenig, da bräuchte es zunächst mehr Bewusstsein und Aufmerksamkeit für dieses Thema.

Ein anderes Thema im Zusammenhang mit dem demographischen Wandel betrifft auch die Frage, inwieweit KI eine Lösung für den entstehenden Fachkräftemangel sein kann. Da glaube ich, dass dies sehr branchenabhängig sein wird. Vor allem in handwerklichen Berufen wird ein Personalmangel entstehen, allerdings wird KI in naher Zukunft noch nicht ausreichend entwickelt sein, um diesen zu kompensieren. Umgekehrt wird KI in der Wissensarbeit und Büroarbeit – in dem aus meiner Sicht kein großer Personalmangel bestehen wird – Jobs wegnehmen.

Welche Veränderungen löst KI bereits heute in Unternehmen aus?

Ulrike Pfiel: Viele Organisationen haben zunächst bestehende Prozesse einfach mit KI ergänzt. Das führt oft zu Frustration, weil es häufig als störend erlebt wird, wenn für bereits bestehende Prozesse plötzlich KI genutzt werden soll. Der größere Hebel liegt da-



Foto: Ulrike Pfiel

Ulrike Pfiel MA – www.learnandgrow.at

rin, Prozesse grundsätzlich neu zu denken. Dort, wo das gelingt, entstehen bereits sehr interessante Lösungen. Ich kenne beispielsweise Projekte, bei denen ganze Auftragsbearbeitungsprozesse automatisiert wurden. Die Beschäftigten haben dadurch nicht ihre Arbeit verloren, sondern übernehmen heute anspruchsvollere Aufgaben. Anstatt des Abtippens von Aufträgen beschäftigen sie sich nun vor allem mit Sonderfällen und spezifischen Anliegen von Kundinnen und Kunden.

Welche Kompetenzen werden angesichts des Einsatzes von KI künftig wichtiger werden?

Ulrike Pfiel: An erster Stelle stehen für mich drei Kompetenzen, die aus meiner Sicht im Umgang mit KI benötigt werden: Lernfähigkeit, Adaptierfähigkeit und Technologieverständnis. Die Arbeitswelt verändert sich laufend, und Menschen müssen mit diesen Veränderungen umgehen können. Das betrifft nicht nur die Wissensarbeit, sondern praktisch alle Berufsbereiche. Man muss kein Technikexperte sein, aber ein grundlegendes Verständnis dafür entwickeln, wie neue Technologien funktionieren und wie man sie nutzen kann.

Wie können diese Kompetenzen erworben werden?

Ulrike Pfiel: Lernfähigkeit zum Beispiel ist aus meiner Sicht kein angeborenes Merkmal, sondern etwas, das entwickelt werden kann. Das sollte bereits in der Erziehung beginnen und in der Schule beziehungsweise Erstausbildung einen Stellenwert erhalten. Natürlich können auch Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber zur Förderung derartiger Kompetenzen beitragen, also etwa, indem sie diese bewusst wertschätzen. Das kann etwa gelingen, indem Erfolg in Unternehmen an anderen Maßstäben gemessen wird. Statt zu bewerten, wer den höchsten Umsatz oder die beste

Kennzahl erreicht hat, könnte beispielsweise beurteilt werden, wer sich am schnellsten weiterentwickelt hat, wer am meisten dazugelernt oder sich erfolgreich an Veränderungen anpasst hat.

Wie kann das AMS die Arbeitsuchenden auf einen Arbeitsmarkt vorbereiten, in dem KI wichtiger wird?

Ulrike Pfiel: Den Umgang mit KI lernt man nicht durch das Anschauen von Videos oder durch das Lesen von Texten. Wer KI-Kompetenzen erwerben möchte, muss sich ausprobieren. Eine Möglichkeit für das AMS wäre, praxisnahe KI-Labs zu schaffen, in denen Arbeitsuchende gemeinsam mit Trainerinnen und Trainern KI-Anwendungen testen und ins Tun kommen. Diese KI-Labs könnten Raum bieten, um Fragen zu stellen und Erfahrungen zu sammeln. Gerade dieses praktische Arbeiten halte ich für entscheidend.

Gibt es Personengruppen, die durch KI besonders gefordert sein werden?

Ulrike Pfiel: Meine Erfahrung ist, dass die Offenheit gegenüber KI oft wichtiger ist als die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Gruppe. Offenheit entsteht oft in der Beschäftigung mit KI. Im »Jobselling Report 2026« von lifecreator consulting,² der auch von uns begleitet wurde, zeigt sich, dass Personen mit geringer Erfahrung und wenig Wissen über KI häufig auch die größten Sorgen im Zusammenhang mit dieser haben. Die Auseinandersetzung mit KI ist vor diesem Hintergrund besonders wichtig.

² www.lifecreator.at/jobselling-report.

Welche kritischen Aspekte sehen Sie im Zusammenhang mit KI?

Ulrike Pfiel: Kritisch sehe ich vor allem, dass wir uns gerade mitten in einem riesigen Experiment befinden. Technologien mit potenziell enormen gesellschaftlichen Auswirkungen wurden innerhalb kürzester Zeit weltweit ausgerollt, ohne diese in einem abgegrenzten Markt zu pilotieren. Die Folgen dieser neuen Technologien sind derzeit noch gar nicht abschätzbar. Gleichzeitig profitieren einige wenige Unternehmen wirtschaftlich sehr von diesen und bereichern sich mit dem dadurch errungenen Wissen. Das sehe ich sehr kritisch. Ich halte es daher für wichtig, diese Entwicklungen auch aus einer gesellschaftlichen und ethischen Perspektive zu betrachten.

Was möchten Sie den Leserinnen und Lesern abschließend mitgeben?

Ulrike Pfiel: Meine Botschaft ist, mutig zu sein, KI zu entdecken und sich aktiv mit dieser auseinanderzusetzen. Gleichzeitig sollten wir nicht vergessen, was Menschen unersetzbar macht. Deshalb mein Rat: Beschäftigen Sie sich mit KI, probieren Sie die Technologien aus, aber behalten Sie gleichzeitig im Blick, worin Ihre eigenen Stärken liegen und wo Sie als Mensch besonders gut und unersetzbar sind!

Herzlichen Dank für das Gespräch!

Das Interview mit Ulrike Pfiel führte Sandra Rigler vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.



Die **New-Skills-Gespräche** des AMS werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; www.oeibf.at) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; www.ibw.at) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt.

Die mit dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche haben es sich zum Ziel gesetzt, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u.v.m. verankert – zu unterstützen.

<https://forschungsnetzwerk.ams.at>

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift der Interviewten

Learn & Grow by Ulrike Pfiel MA
Bachgasse 9
3233 Kilb
Tel.: 0650 4812262
E-Mail: ulrike.pfiel@learnandgrow.at
Internet: www.learnandgrow.at

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – www.ams.at/forschungsnetzwerk.

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

Juli 2026 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

