

Bröckl, Alexandra; Schmölz, Alexande

## Research Report

Digitale Kompetenzen für alle Generationen: Ein Beitrag für die Sozialpartnerinitiative [www.arbeitundalter.at](http://www.arbeitundalter.at) und die New-Skills-Initiative des AMS Österreich

AMS info, No. 530

## Provided in Cooperation with:

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

*Suggested Citation:* Bröckl, Alexandra; Schmölz, Alexande (2021) : Digitale Kompetenzen für alle Generationen: Ein Beitrag für die Sozialpartnerinitiative [www.arbeitundalter.at](http://www.arbeitundalter.at) und die New-Skills-Initiative des AMS Österreich, AMS info, No. 530, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/256849>

### Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

### Terms of use:

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*

# Digitale Kompetenzen für alle Generationen

Ein Beitrag für die Sozialpartnerinitiative [www.arbeitundalter.at](http://www.arbeitundalter.at) und die New-Skills-Initiative des AMS Österreich



Die Erstversion dieses Beitrages wurde für die Website der Sozialpartnerinitiative Arbeit& Alter erstellt ([www.arbeitundalter.at](http://www.arbeitundalter.at)). Die Website der Sozialpartnerinitiative [www.arbeitundalter.at](http://www.arbeitundalter.at) wird kooperativ vom Österreichischen Gewerkschaftsbund (ÖGB), von der Wirtschaftskammer Österreich (WKO), der Bundesarbeitskammer (AK) und der Industriellenvereinigung (IV) betrieben. Für die Publikation in der Reihe AMS info wurde der Beitrag überarbeitet und um weitere Hinweise und Quellen ergänzt. Ein Beitrag für die Sozialpartnerinitiative [www.arbeitundalter.at](http://www.arbeitundalter.at) und die New-Skills-Initiative des AMS Österreich.<sup>1</sup>

## 1 Warum digitale Kompetenzen erwerben?

Die Digitalisierung, also die Neugestaltung und spezifische Nutzung von neuen Technologien, im Berufsleben verändert ganze Branchen und Tätigkeitsfelder. Sie fördert die Entstehung neuer Geschäftsfelder und Arbeitsprozesse. Die Nutzung von digitalen Technologien ermöglicht oft schlankere Prozesse, schnellere Kommunikation und – unter dem Stichwort Industrie 4.0 – softwaregesteuerte Produktion. Mit der Technologienutzung werden auch Berufsbilder und Tätigkeitsfelder verändert, jedoch meist schrittweise und nicht von heute auf morgen. Viele Technologien werden bereits seit Jahrzehnten eingesetzt und werden sich in Zukunft immer schneller weiterentwickeln. Die Neugestaltung und Nutzung von neuen Technologien kann zur Führung bzw. Ermächtigung von MitarbeiterInnen im Betrieb von Vorteil sein.

Digitale Geräte und Anwendungen und ein kompetenter Umgang damit können den Berufsalltag bei guter Einführung erheblich erleichtern. In vielen Bereichen, wie z.B. in der beruflichen Kommunikation, sind digitale Geräte ständig im Einsatz. Egal, ob für Kurznachrichten, Gespräche oder Videotelefonie – das Smartphone ist für viele der Einstieg in die Digitalisierung. Der kritische und kompetente Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen ist zentral, um die beruflichen Möglichkeiten und Potenziale der Digitalisierung ausschöpfen zu können und dabei gleichzeitig

Gefahren und Risiken zu erkennen und zu vermeiden. Hier liegt die Chance für die Entwicklung jener Kompetenzen und Fähigkeiten, die für die Digitalisierung der Arbeitswelt notwendig sind. Und diese sind, so zeigen immer mehr Studien und Erhebungen, neben IT-Wissen vor allem menschlicher Natur: Offenheit, Veränderungsbereitschaft und Prozesswissen. Fachwissen ist nach wie vor stark gefragt.

Es gilt also, bei der Frage der Kompetenzentwicklung durch Digitalisierung, nicht nur durch die Brille der Technologie zu schauen, sondern Technologie, fachliche Anforderungen, Unternehmensstruktur und MitarbeiterInnen als Einheit zu denken. Nur so kann das Potenzial der »analogen« Welt in die digitale übertragen und eine digitale Kluft zwischen MitarbeiterInnen mit unterschiedlichen Kenntnissen im Umgang mit digitalen Anwendungen und Geräten vermieden werden. Denn die Veränderungen betreffen alle, und zwar unabhängig von Alter, Beruf oder Qualifikation.

## 2 Was sind digitale Kompetenzen?

### 2.1 Zur Definition von Kompetenzen

Kompetenzen sind Fähigkeiten und Fertigkeiten, um beruflichen Anforderungen zu erfüllen und damit die definierten und geforderten Arbeitsaufgaben kompetent und effizient zu erledigen. Digitale Kompetenz bedeutet die sichere und kritische Nutzung und Gestaltung von Informations- und Kommunikationstechnologie, der bewusste Umgang mit digitalen Inhalten und Sozialen Medien sowie Kenntnisse zu Datenschutz und Datensicherheit.

### 2.2 Digitale Kompetenzen für die Arbeits- und Berufswelt

Die Anforderungen an digitale Kompetenzen sind je nach Branche unterschiedlich. Für die österreichischen Lehrberufe wurde ein Kompetenzmodell für digitale Kompetenzen entwickelt, das wir hier vorstellen möchten. Folgende Kompetenzbereiche wurden in diesem Modell anhand von 15 Lehrberufen auf Praxistauglichkeit getestet und haben sich als sinnvolles Werkzeug erwiesen:

<sup>1</sup> [www.ams.at/newskills](http://www.ams.at/newskills).

- **Anwendungskompetenzen**, z.B. Kenntnisse und Anwendung digitaler Werkzeuge und Software, Kenntnisse und Anwendung des Internets.
- **Informations- und datenbezogene Kompetenzen**, z.B. Suchen, Auswählen und Bewerten von Informationen, kritische Einordnung von digitalen Daten, Kenntnisse von Datenschutz und Datensicherheit.
- **Digitale Kommunikationskompetenzen**, z.B. Interne und externe Kommunikationsfähigkeit mittels elektronischer Medien, Kenntnisse und Anwendung von Social Media.
- **Entwicklungs- und Gestaltungskompetenzen**, z.B. Erzeugen und Ändern von Inhalten und Wissensmanagement, Erarbeitung digitaler Lösungen.
- **Strategische Kompetenzen und Interdisziplinarität**, z.B. Arbeiten in abteilungsübergreifenden Teams, Identifizieren strategischer Ziele, Nutzen von digitalen Ressourcen zum Erreichen der Ziele.
- **Querliegende Schlüsselkompetenzen**, z.B. vernetztes Denken, Entscheidungsfähigkeit, Selbstmanagement, sprachliche Kompetenzen.<sup>2</sup>

Es gibt auch querliegende digitale Kompetenzen (z.B. Nutzen von digitalen Ressourcen zum Erreichen von Zielen), die in jedem Beruf benötigt und die unabhängig von Branche, Funktion und Bildungsweg für die gute Erfüllung der Arbeitsanforderungen zentral sind.

In umfassenden Workshops mit UnternehmensvertreterInnen aus verschiedenen Branchen bzw. mithilfe regelmäßiger ExpertInneninterviews aus Forschung, Unternehmenspraxis und Politik durch das AMS Österreich<sup>3</sup> wird deutlich, welche umfassenden Veränderungen die Digitalisierung in der Arbeitswelt auslöst: Neben IT-Know-how bleibt auch fachliches Wissen sehr wichtig bzw. wird immer wichtiger. Soziale und methodische Kompetenzen spielen ebenfalls eine wichtige Rolle. Der Report beschreibt die notwendigen Kompetenzen mit vielen Beispielen.<sup>4</sup>

### 3 Wie digitale Kompetenzen abklären?

Es wird viel über Digitalisierung und digitale Kompetenzen geredet, aber um herauszufinden, was das genau ist, wurden unterschiedliche Checks für UnternehmerInnen, Führungskräfte, BetriebsrätInnen sowie MitarbeiterInnen entwickelt. Die Online-Tools zeigen die vielen Aspekte der Digitalisierung in der Arbeitswelt, bieten eine Analyse des betrieblichen Ist-Standes und geben teilweise Tipps für passende Weiterbildungen. Werkzeuge zum Check digitaler Kompetenzen sind (Auswahl):

- **www.fit4internet.at/page/assessment:** UnternehmerInnen könnten ihren MitarbeiterInnen den DigiCheck empfehlen, um digitale Kompetenzen selbst einzuschätzen. Der DigiCheck besteht aus Selbsteinschätzungsfragen, und das DigiQuiz besteht aus Wissensfragen.

<sup>2</sup> Nähere Infos z.B. <https://journals.univie.ac.at/index.php/mp/article/view/mi1312>.

<sup>3</sup> In Kooperation mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) und dem Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf).

<sup>4</sup> Vgl. Bliem, Wolfgang / Bröckl, Alexandra (2020): AMS report 147: New Digital Skills – Eine Projektinitiative des AMS: Download in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/BibShow.asp?id=13084](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/BibShow.asp?id=13084) bzw. generell [www.ams.at/newskills](http://www.ams.at/newskills) (z.B. Download der New-Skills-Gespräche des AMS Österreich).

- **<https://digicheck.gpa-djp.at/classic>:** BetriebsrätInnen können mit der betriebsinternen Umfrage feststellen, wie es um die Digitalisierung im Betrieb steht.
- **<https://digitale-kompetenzrad.de>:** Das digitale Kompetenzrad wurde vom Center for Digital Dannelsse entwickelt und basiert auf einem großen EU-Forschungsprojekt. Es gibt einen Einblick darüber, welche persönlichen digitalen Kompetenzen vorhanden sind und verbessert werden sollten, und gibt darüber hinaus konkrete Anregungen für die Förderungen der zentralen digitalen Kompetenzen.

## 4 Wo digitale Kompetenzen erwerben?

### 4.1 Online-Angebote zu Bildungsberatung

Digitale Kompetenzen werden oft unbewusst im alltäglichen Umgang mit digitalen Geräten und Medien erworben. Zusätzlich lassen sich digitale Kompetenzen in Aus- und Weiterbildungsprogrammen bei unterschiedlichen Anbietern erwerben, oder durch Training on the Job, Online-Lerntools oder Reverse Mentoring (ein jüngerer Mitarbeiter, eine jüngere Mitarbeiterin mit aktuellen IT-Kenntnissen gibt sein/ihr Wissen an ältere MitarbeiterInnen weiter).

Eine Auswahl für UnternehmerInnen, BetriebsrätInnen und MitarbeiterInnen über das Angebot an Aus- und Weiterbildungsprogrammen sowie Beratungsangeboten zu digitalen Kompetenzen ist exemplarisch hier zu finden:

- **www.ams.at/weiterbildung:** In der Weiterbildungsdatenbank des AMS Österreich sind unterschiedliche Kurse für die berufliche Weiterbildung zu finden. Unter der Funktion »Erweiterte Suche« können UnternehmerInnen, BetriebsrätInnen und MitarbeiterInnen den Bildungsbereich »Technik, EDV, Telekommunikation« auswählen und viele Kurse zur Steigerung ihrer digitalen Kompetenzen finden.
- **www.fit4internet.at/page/course:** Die fit4internet-Kursdatenbank des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW)<sup>5</sup> zeigt Online-Kurse, Präsenzkurse und Kompetenznachweise für MitarbeiterInnen. Diese können von Betrieben genutzt werden, um zentrale Angebote für MitarbeiterInnen zu finden und zu empfehlen. Die Kurse sind von unterschiedlichen Bildungsanbietern und werden nach Kompetenzbereich und Kompetenzniveau geordnet. Zu jedem Angebot gibt es eine genaue Beschreibung.

### 4.2 Online-Angebote zu Bildungsberatung und Weiterbildung digitaler Kompetenzen

Wenn UnternehmerInnen und BetriebsrätInnen Bildungsberatung bzw. Qualifizierung empfehlen wollen, sind die folgenden Möglichkeiten interessant.

- **<https://erwachsenenbildung.at/bildungsinfo>:** Umfassendes Info-Portal. Es werden detaillierte Infos zu relevanten Themen rund um Beruf sowie Aus- und Weiterbildung angeboten, u.a. Infos zu Weiterbildungsförderungen bzw. Weiterbildungsangeboten in den einzelnen Bundesländern.

<sup>5</sup> [www.bmdw.gv.at](http://www.bmdw.gv.at).

- **www.bildungsberatung-online.at:** Die Online-Bildungsberatung findet in Chat-Form statt. Sie kann von allen Erwachsenen, die Fragen zu Bildung und Beruf haben, in Anspruch genommen werden.
- **www.kmudigital.at:** KMU digital fördert Digitalisierungsprojekte in KMU's: Die Förderung umfasst zwei Module, nämlich a) KMU.DIGITAL Beratung (bestehend aus der Toolbox Status- und Potenzialanalysen und der Toolbox Strategieberatungen) sowie b) KMU.DIGITAL Umsetzung-zur Förderung von Investitionsprojekten im Anschluss an KMU.DIGITAL Beratung.
- **www.ams.at/unternehmen:** AMS-Qualifizierungsförderung.
- **https://bildungsfoerderung.bic.at:** Bildungsförderungsdatenbank: Checken Sie österreichweite und regionale Förderprogramme für Aus- und Weiterbildung:
- **https://wien.arbeiterkammer.at/bildungsgutschein:** Der Digi-Bonus ist eine Erweiterung des AK-Bildungsgutscheins, dieser wird um weitere 120 Euro aufgestockt für die Teilnahme an Kursen aus dem Bereich »Digitalisierung«. Der AK-Bildungsgutschein und der Digi-Bonus sollen den AK-Mitgliedern den Zugang zur Weiterbildung und den Einstieg in die digitale Arbeitswelt erleichtern. Der Bildungsgutschein und der Digi-Bonus sind ein Startkapital für die persönliche Weiterbildung. Sie können entweder auf einmal eingelöst oder auf mehrere Kurse aufgeteilt werden. Den Digi-Bonus kann man mit dem traditionellen AK-Bildungsgutschein kombinieren und ebenso mit dem AK-Digi-Winner.

## 5 Praxisbeispiele und Tipps

### 5.1 Wie Digitalisierung vermitteln?

#### 5.1.1 Jedes Unternehmen braucht eine digitale Gesamtstrategie, um Chancen und Nutzen kommunizieren zu können

Achten Sie darauf, dass nicht nur ein paar digitale Tools gekauft werden, sondern eine digitale Gesamtstrategie entwickelt wird, mit den MitarbeiterInnen im Fokus. BetriebsrätInnen sollten so früh wie möglich über diese digitale Gesamtstrategie informiert und daran beteiligt werden.

Wenn den MitarbeiterInnen klar ist, wohin die Reise geht, ist es für sie leichter, mitzuziehen. Kommunizieren Sie Chancen und Nutzen der geplanten Umgestaltung. Was sinnvoll ist, wird auch gut um- und eingesetzt werden. Wenn den MitarbeiterInnen die Gründe und das Ziel für die Digitalisierung vermittelt und sie von ihrem Nutzen überzeugt werden, kann sowohl Ängsten und Bedenken begegnet als auch Neugierde geweckt werden. Arbeitgeber und ArbeitnehmerInnen sollen sich immer wieder bewusst sein: Digitalisierung ist kein Sprint und auch kein Marathon, sondern eine laufende Entwicklung, die es immer mitzudenken gilt. Ihre Chancen und Herausforderungen betreffen sowohl jüngere als auch ältere MitarbeiterInnen sowie Führungskräfte, und zwar während der gesamten Erwerbsphase vom Berufseinstieg bis hin zum Ausstieg. Es sollte keine Gruppe geben, bei der es sich »nicht mehr auszahlt«, digital kompetent zu werden.

#### 5.1.2 Bei der Digitalisierung geht es (erstaunlich) wenig um Technologie und (erstaunlich) viel um Menschliches

Digitalisierung verändert Prozesse, Abläufe und Strukturen. Für die technischen Aspekte haben Unternehmen IT-SpezialistInnen.

Diese müssen aber auch verstehen, was die AnwenderInnen benötigen. Nicht die digitalen Tools sollen die neuen Prozesse, Abläufe und Strukturen gestalten, sondern die MitarbeiterInnen sollen jene Tools identifizieren, durch die Prozesse, Abläufe und Strukturen verbessert werden können. Bei der Entwicklung bzw. Einführung von digitalen Tools sind nicht nur die KundInnen die Zielgruppe, sondern auch die MitarbeiterInnen. Achten Sie auf hohe Benutzerfreundlichkeit, und binden Sie das Praxis-Know-how der MitarbeiterInnen mit ein! Sonst laufen Sie Gefahr, dass digitale Anwendungen nicht oder kaum verwendet werden. Und bedenken Sie dabei, dass es die MitarbeiterInnen sind, die die digitalen Anwendungen den KundInnen näherbringen!

#### 5.1.3 Nehmen Sie den Druck weg, und legen Sie den MitarbeiterInnen die »Rutsche«

Achten Sie darauf, dass die Führungskräfte die Bedürfnisse, Ressourcen und Möglichkeiten der MitarbeiterInnen genauso gut verstehen wie die IT-Systeme, die implementiert werden. Führungskräfte aller Unternehmensbereiche sind ein wichtiger Schlüssel, wenn es um die Umsetzung neuer digitaler Prozesse und Anwendungen geht, deshalb sollten sie die Empathie und das Know-how mitbringen, ihre Teams bei der Transformation zu unterstützen. Identifizieren Sie die Early Adopters unter Ihren MitarbeiterInnen, und machen Sie diese zu MultiplikatorInnen Ihrer Digitalisierungsstrategie. Was gut funktioniert, wird sich herumsprechen.

**Tipp:** Wer von einem neuen Tool und dessen Nutzen vollständig überzeugt ist, kann auch seine Anwendung und seinen Nutzen umfassend erklären und dafür begeistern.

#### 5.1.4 Vor der Umschulung kommt oft eine Nachschulung – gegenseitiger Wissenstransfer kann dabei helfen

Viele MitarbeiterInnen haben zwar bereits mit digitalen Tools und Anwendungen gearbeitet, wurden jedoch lange Zeit nur auf ihre Benutzung eingeschult. Dieses (oft) zu oberflächliche Wissen reicht mittlerweile nicht mehr aus, zu schnell verändern sich die Technologien. MitarbeiterInnen brauchen die Möglichkeit, wichtige Grundlagen nachzuholen, um zukünftig schneller neues Wissen zu erlangen und auf die weiteren Veränderungen reagieren zu können. Digitalisierung erhöht die Geschwindigkeit, es sollte zu keiner Überforderung ihrer MitarbeiterInnen kommen. Wenn es sich anbietet, können die digitalen Profis unter den MitarbeiterInnen die digitalen EinsteigerInnen unterstützen. Gegenseitigen Wissenstransfer und Austausch über Anwenderwissen und Kompetenzen zu fördern, zahlt sich immer aus. Damit verbinden Sie das Beste aus beiden Welten. Aber achten Sie darauf, dass diese wichtigen MultiplikatorInnen mit der Übernahme zusätzlicher Aufgaben nicht überlastet sind, und unterstützen sie Sie bei ihrem Engagement!

## 5.2 Beispiele aus der Praxis

### 5.2.1 Bottom-up als Chance für die digitale Transformation

Ein mittelgroßes Unternehmen in der Immobilienverwaltung setzt bei der Einführung von digitalen Anwendungen auf das Bottom-up-Prinzip: Ziel war, jene einfachen und repetitiven Aufgaben und Tätigkeiten zu identifizieren und zu digitalisieren, die nicht unbedingt die Aufmerksamkeit der MitarbeiterInnen benötigen. Die Einführung eines Hausverwaltungsprogrammes, eines digitalen

Dokumentenarchiv und einer App für die BewohnerInnen der betreuten Objekte haben die Kommunikation mit den KundInnen stark vereinfacht. Seit ihrer Einführung muss weniger Zeit für die Administration von Dokumenten und Unterlagen aufgewendet werden, und es steht mehr Zeit für die Kommunikation mit den KundInnen zur Verfügung. Es bleibt damit mehr Zeit für komplexere Aufgabenstellungen. Auch bei Abwesenheit einzelner MitarbeiterInnen können Arbeitsaufgaben leichter von anderen übernommen werden.

Voraussetzung für die gelungene Umsetzung war das Bottom-up-Prinzip: Eine Box, in die MitarbeiterInnen Probleme und Verbesserungsvorschläge einwerfen können, wurde eingerichtet. Daraus entstehen regelmäßige Jour fixe zu diesen Inputs und Arbeitsgruppen, um die Verbesserungsmöglichkeiten zu erarbeiten. Einführung und Umsetzung der digitalen Tools geschehen also auf Anreiz jener MitarbeiterInnen, die damit arbeiten werden und sich dadurch Verbesserungen versprechen.

### 5.2.2 MitarbeiterInnen anhand ihrer Potenziale und Bedürfnisse an die Digitalisierung heranführen

Ein mittelgroßes Bauunternehmen setzt in kurzer Zeit verschiedene digitale Tools für die Arbeit auf der Baustelle um. Viele davon ersetzen kleinteilige Dokumentationen direkt auf der Baustelle, wie z.B. eine digitale Arbeitszeitaufzeichnung oder einen digitalen Tagesbericht, und betreffen alle MitarbeiterInnen. Andere Anwendungen betreffen die digitale Planung und digitale Dokumentation des Baufortschrittes (BIM) und somit schwerpunktmäßig MitarbeiterInnen in Führungspositionen.<sup>6</sup> Aufgrund von Zeitdruck wurden viele MitarbeiterInnen kurz von den IT-SpezialistInnen des Unternehmens eingeschult. Vor allem MitarbeiterInnen, die bis dato keine digitalen Technologien anwenden mussten, waren dadurch oft überfordert. Viele IT-Begriffe waren wie Fremdwörter

<sup>6</sup> Vgl. dazu z.B. AMS info 436: »Für die sinnvolle Umsetzung von digitalen Tools müssen sich Geschäftsmodelle und Strukturen ändern« Anton Rieder, Geschäftsführer des Bauunternehmens RIEDERBAU über Potenziale bei der Digitalisierung in der Baubranche und die Auswirkungen der neuen Technologien auf die Arbeitswelt. Download in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/BibShow.asp?id=12708](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/BibShow.asp?id=12708).

für sie. In manchen Fällen waren auch nicht ausreichend Deutschkenntnisse vorhanden, um die Schulungsinhalte gut erfassen zu können. Darauf konnte nicht ausreichend eingegangen werden. Das Resultat: Viele MitarbeiterInnen konnten die Technologien gar nicht einsetzen, oder erkannten ihren Nutzen nicht und waren bei der Nutzung der digitalen Anwendungen auf die Hilfe von (vor allem) jüngeren KollegInnen angewiesen.

In einem zweiten Anlauf wurde genau auf die Bedürfnisse der MitarbeiterInnen geachtet: Welche Vorkenntnisse gibt es? Ist der Nutzen der neuen Anwendungen ausreichend kommuniziert worden? Welche Vorbehalte gibt es? Jene MitarbeiterInnen, die sowohl den Arbeitsbereich gut kennen als auch die Umsetzung der digitalen Tools begrüßten, wurden gebeten, die Einschulung zu übernehmen. Damit konnte auch vermittelt werden welche Vorteile und welcher Nutzen aus der Anwendung entsteht.

### 5.2.3 Gezielter Einsatz digitaler Technologien reduziert Stress und Lärm am Arbeitsplatz

Die Nutzung von digitalen Systemen kann sich auch positiv auf die Arbeitsumgebung auswirken. Manchmal sind es kleine Veränderungen an jahrelang unveränderten Arbeitsweisen, die eine große Wirkung haben. Ein gutes Beispiel sind digitale Küchenmonitore, die das bisherige, papierbasierte Bestellsystem an die Küche ablösen. Mit dem bisherigen System gehen oft eine hektische Arbeitsatmosphäre und laute Kommunikation zwischen Servicepersonal und Küche sowie zwischen den einzelnen Küchenstationen einher, vor allem zu Stoßzeiten. Ein kleiner Gasthof mit starkem Mittagsgeschäft stellt den Bestellprozess der Speisen auf eine digitales Bestellsystem mit Monitoren auf jeder Küchenstation um. Die Bestellungen werden, teils auf Arbeitsschritte aufgeteilt, in der richtigen Reihenfolge direkt auf den Monitoren angezeigt. Farb-codes helfen bei der Priorisierung, ein Monitor für die Küchenchefin bzw. den Küchenchef ermöglicht nach wie vor den Gesamtüberblick. Die Konsequenz ist eine deutlich stressreduzierte und ruhigere Arbeitsatmosphäre. Die MitarbeiterInnen waren in die Auswahl des passenden Systems eingebunden. Das hat auch die Umstellung der jahrelang gleichen Arbeitsweisen, vor allem für ältere MitarbeiterInnen, erleichtert.



[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)

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

#### **Anschrift der AutorInnen**

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft  
Rainergasse 38, 1050 Wien  
E-Mail: [info@ibw.at](mailto:info@ibw.at), Internet: [www.ibw.at](http://www.ibw.at)

öibf – Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung  
Margaretenstraße 166/2, Stock, 1050 Wien  
E-Mail: [oeibf@oeibf.at](mailto:oeibf@oeibf.at), Internet: [www.oeibf.at](http://www.oeibf.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-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at).

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Internet: [www.communicatio.cc](http://www.communicatio.cc)

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M



**Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report«  
Download unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »E-Library«**

