



Digitale Werkzeuge für Home Office und
Distance Learning:
Anforderungen für Menschen und Organisationen



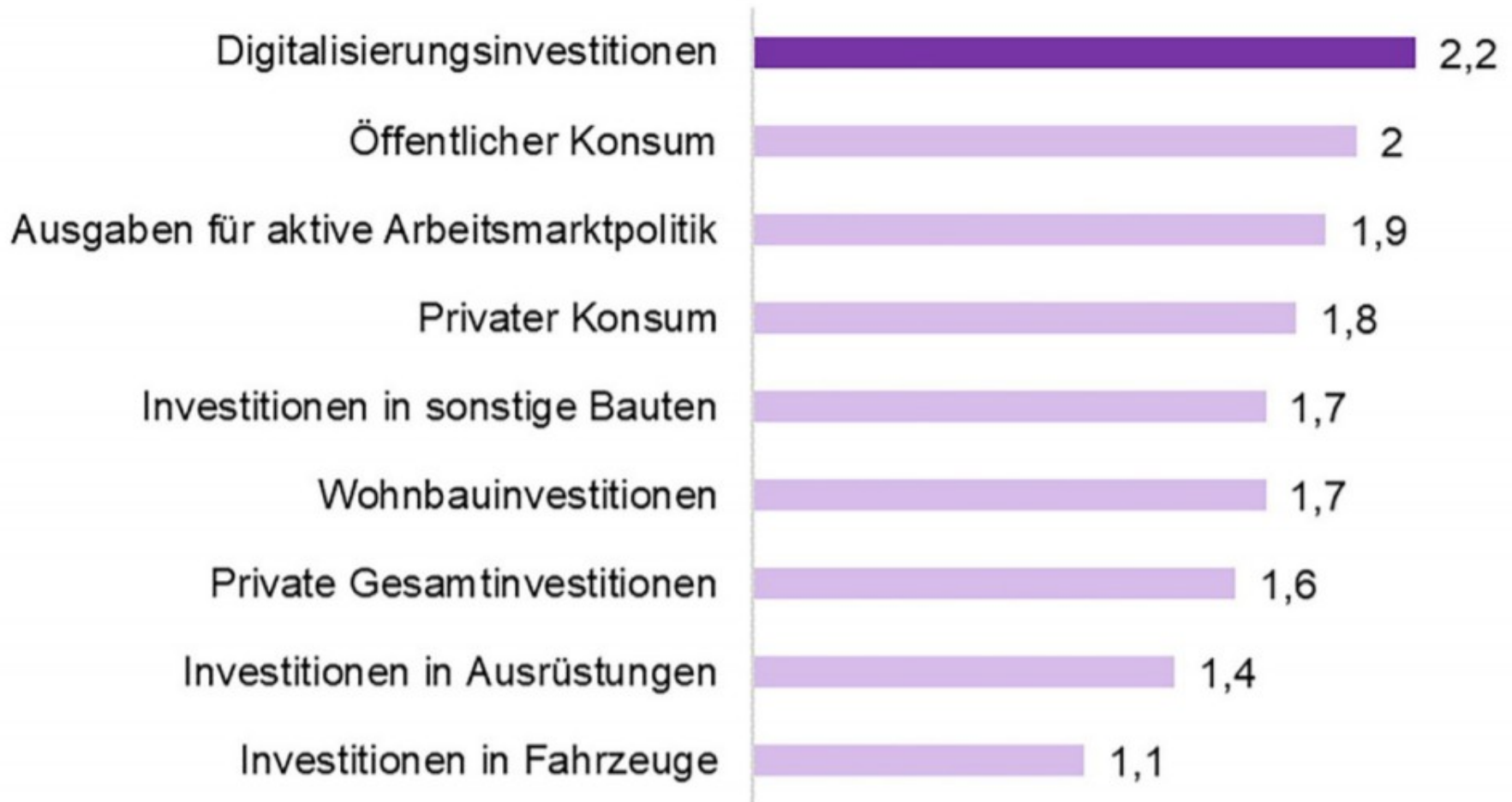
Andrea Egger-Subotitsch

Was erwartet Sie?



**... in (AMS-
finanzierten)
Schulungen zu
digitalen
Kompetenzen
vermitteln?**

Warum?



1 Mrd. Euro an Investitionen in die Digitalisierung lösen weitere 1,2 Mrd. Euro in der gesamten Wirtschaft aus.



Mitnahmeeffekte für Unternehmen

- Prozesse beschleunigen und effizienter gestalten
- Prozesse orts- und (bis zu einem gewissen Grad) zeitunabhängig machen
- grenzüberschreitendes Arbeiten und/oder Teleworking ermöglichen
- persönliche Umstände besser berücksichtigen können
- Crowdsourcing und Crowdworking erleichtern und damit intern beschäftigte Personen von Tätigkeiten, die leicht externalisiert werden können, entlasten
- Prozesse besser dokumentieren können und die Arbeitsleistung transparenter machen
- MitarbeiterInnen einfacher, d.h. über unterschiedliche Kanäle, erreichen

Who led the digital transformation of your company?

A) CEO

B) CTO

C) COVID-19

Je digitaler eine Volkswirtschaft, desto besser kommt sie durch die Krise

Je höher der Digitalisierungsgrad einer Volkswirtschaft ist (gemessen am Digitalisierungsindex der Europäischen Kommission, DESI – Digital Economy and Society Index), desto geringer ist der prognostizierte Konjunkturabschwung für dieses Jahr.



Besondere Rolle des AMS

- Kontakte zu ArbeitgeberInnen ermöglichen schnelles Reagieren auf digitale Trends (z.B. bestimmte Tools, bestimmte gefragte Fähigkeiten)
- AMS-Schulungen erreichen auch Personen, die z.B. keine Endgeräte zur Verfügung haben, und haben damit anti-diskriminierendes Potenzial
- AMS-Schulungen erreichen auch Personen, die zu Zeiten digitaler Wendepunkte arbeitslos waren und die betreffenden Fähigkeiten daher nicht on-the-job erwerben konnten



Was?



Schulungsinhalte

- Anwendungswissen bezüglich verbreiteter Tools
- produktunabhängiges Anwendungswissen
- Troubleshooting-Kompetenzen
- sicherheits- und datenschutzbezogene Kenntnisse
- Verhaltensweisen im Rahmen digitaler Kommunikation
- digital unterstützte Suchstrategien und Bewerbungskanäle
- medienadäquate Gestaltung von (Bewerbungs)Materialien
- jobabhängige Einzelkompetenzen

- **Anwendungswissen bezüglich verbreiteter Tools**

- produktunabhängiges Anwendungswissen

- Troubleshooting

- sichere Kommunikation

- Verhalten

- digitale Medien

- multimediale Medien

- jobabhängige Einzelkompetenzen

- VoIP-Kommunikation, z.B. MS Teams, Jitsi
- Screencasting & Webinare, z.B. Zoom, BigBlueButton
- Kursmanagementsysteme, z.B. Moodle, Schoology
- Ticketing (Arbeitseinteilung), z.B. Jira, Trello
- Echtzeitkollaboration an Dokumenten, z.B. Google Docs, Confluence
- Brainstorming und Entscheidungsfindung, z.B. Mural, Miro
- Verteilte Zusammenarbeit über Cloud-Lösungen, z.B. Dropbox, Citrix
- Ressourcenzugriff über VPN-Lösungen, z.B. CheckPoint, Cisco-VPN
- Knowhow-Sharing, z.B. StackOverflow, BookStack

- Anwendungswissen bezüglich verbreiteter Tools
- **produktunabhängiges Anwendungswissen**

• Troubleshooting-Kompetenz

• sichere

• Verh

• digit

• med

• jobabhängige Einzelkompetenzen

- verbreitete Tools als jeweils eine aus mehreren Lösungen verstehen
- Tools gegeneinander abwägen können (z.B. Limitationen, Einsatzbereiche, technische Anforderungen)
- alltägliche Workflows verstehen (z.B. Loginvorgänge, Speichervorgänge, Kontaktaufnahme)
- gängige Funktionalitäten verstehen
- Grenzen des derzeit Machbaren verstehen

Länder	Problemlösen im Kontext neuer Technologien (Anteil der Personen in Kompetenzstufen 2 und 3 in %)	
Schweden	44,0	(+)
Finnland	41,6	(+)
Niederlande	41,5	(+)
Norwegen	41,0	(+)
Dänemark	38,7	(+)
Australien	38,0	(+)
Kanada	36,6	(+)
Deutschland	36,0	()
Vereinigtes Königreich (England, Nordirland)	34,8	()
Japan	34,6	()
Belgien (Flandern)	34,5	()
OECD-Durchschnitt	34,0	
Tschechische Republik	33,1	()
Österreich	32,5	()
USA	31,1	(-)
Korea	30,4	(-)
Estland	27,6	(-)
Slowakische Republik	25,6	(-)
Irland	25,3	(-)
Polen	19,2	(-)

Bezüglich der Problemlösefähigkeiten im Kontext neuer Technologien befindet sich Österreich im unteren Mittel.

- Anwendungswissen bezüglich verbreiteter Tools
- produktunabhängiges Anwendungswissen

- **Troubleshooting-Kompetenzen**

- sicherheits- und datenschutzbezogene Kenntnisse

- Abgrenzungen der Komponenten eines virtuellen Arbeitsplatzes verstehen (Hardware, Betriebssystem, Anwendungssoftware)
- systematisches Ausschließen von Problemursachen
- Recherchieren von Fehlermeldungen

- jobabhängige Einzelkompetenzen

- Anwendungswissen bezüglich verbreiteter Tools
- produktunabhängiges Anwendungswissen
- Troubleshooting-Kompetenzen
- **sicherheits- und datenschutzbezogene Kenntnisse**
- Verhaltensweisen im Bereich digitaler Kommunikation

- „Security Awareness“, z.B. Verständnis für geschützte und ungeschützte (Firmen-)IT sowie Gefahren des Social Engineering
- „Datenschutz-Awareness“, z.B. Verständnis für sichere Kanäle bzw. dafür, wer auf welche Dokumente Zugriff hat
- Umgang mit personenbezogenen Daten gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und die Datenschutz-Richtlinie (DSRL)
- Bewusstsein für Geräte-Sicherheit, z.B. Passwortschutz, Bildschirmsperre



Schulungsinhalte

- Anwendungswissen bezüglich verbreiteter Tools
 - produktunabhängiges Anwendungswissen
 - Troubleshooting-Kompetenzen
 - sicherheits- und datenschutzbezogene Kenntnisse
 - **Verhaltensweisen im Rahmen digitaler Kommunikation**
 - digital unterstützte Suchstrategien und Bewerbungskanäle
 - me
 - job
- Collaboration-Etikette, z.B. konsistentes Muten
 - Verständnis für die Eigenheiten digitaler Kommunikation, z.B. für die Auswirkungen des Fehlens nonverbaler und paraverbaler Signale
 - Verständnis für die Eigenheiten digitalen Lernens, z.B. beim Signalisieren von Aufmerksamkeit
 - Verständnis davon, für welche Gespräche/Situationen digitale Tools (nicht) geeignet sind, z.B. Fach- gegenüber Kennenlerngesprächen

- Anwendung
- professioneller
- Troubleshooting
- sich
- Verhaltensweisen im Rahmen der Kommunikation
- **digital unterstützte Suchstrategien und Bewerbungskanäle**
- medienadäquate Gestaltung von (Bewerbungs)Materialien
- jobabhängige Einzelkompetenzen

- Verständnis über Stärken und Schwächen verschiedener Online- und Offline-Suchstrategien
- Kenntnis verschiedener Online-Quellen
- Umgang mit Filtern auf z.B. Jobplattformen
- Umgang mit Online-Bewerbungsformularen
- Verständnis von eAMS-Konto, eJob-Room und ev. Job App



Schulungsinhalte

- Anwendungswissen bezüglich verbreiteter Tools
- produktunabhängiges Anwendungswissen
- ~~Troubleshooting-Kompetenzen~~
 - medienadäquater Umgang mit Textsorten
 - Erstellen eines ansprechenden Lebenslaufes sowie Motivationsschreibens mithilfe eines Textverarbeitungsprogramms
 - Kenntnisse von Copyright und Urheberrecht
- digital unterstützte Suchstrategien und Bewerbungskanäle
- **medienadäquate Gestaltung von (Bewerbungs)Materialien**
- jobabhängige Einzelkompetenzen



Schulungsinhalte

- Anwendungswissen bezüglich verbreiteter Tools
 - produktunabhängiges Anwendungswissen
 - Troubleshooting-Kompetenzen
 - sicherheits- und datenschutzbezogene Kenntnisse
- z.B. Anwendung bestimmter Programmiersprachen,
 - Verständnis für SEO,
 - Umgang mit Content-Management-Systemen, ...
- medienadäquate Gestaltung von (Bewerbungs)Materialien
 - **jobabhängige Einzelkompetenzen**



Exkurs: Metafähigkeiten

Auch unterschiedliche **(Selbst-)Kompetenzen und Einstellungen** werden als Anforderungen an ArbeitnehmerInnen in einer digitalen Welt identifiziert.

Diese sind **nur bedingt schulbar**. Jedoch können Kurse derart gestaltet werden, dass die Metafähigkeiten eher gefördert als vermindert werden.

Dies geschieht etwa, indem nicht nur reines Anwendungswissen, sondern auch **System- und Prozesskompetenzen** gelehrt werden. Auch sollte Zeit bleiben um zu **reflektieren, selbstgesteuert zu üben und Fehler zu machen**.



Exkurs: Metafähigkeiten

- IT-Affinität, Neugierde, Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit digitalen Inhalten
- Selbstwirksamkeitserwartung, Growth Mindset
- Trial-and-Error-Mindset
- agiles Denken, Veränderungskompetenz
- Flexibilität, Kreativität, Fähigkeit zu vernetztem Denken
- Problemlösungskompetenzen, Folgebewusstsein
- autodidaktische Kompetenzen (z.B. Selbststeuerung, Selbstdisziplin)
- Weiterbildungsbereitschaft



Wie?



Digitalisierte Arbeitssysteme erfordern digitalisierte Lernsysteme.



Aufseiten der **TrainerInnen**:

- Anwendungswissen in ausgewählten Tools
- didaktische und methodische Kenntnisse, z.B. aktives Gestalten des SprecherInnenwechsels, Umgang mit fehlenden nonverbalen und paraverbalen Signalen
- hohes Maß an Kreativität, um Offline- zu Online-Einheiten umzugestalten
- u.U. Datenschutzkenntnisse

Aufseiten der TrainerInnen:

- Anwendungswissen in ausgewählten Tools
- didaktische und methodische Kenntnisse
Gestalten des Lernprozesses
Feedback und Lernsignale
- **→ Spezialisierte Online-TrainerInnen**
→ Schulungen in digitaler Didaktik
- u.U. Datenschutzkenntnisse



Erfordernisse zur Umsetzung digitaler Schulungen

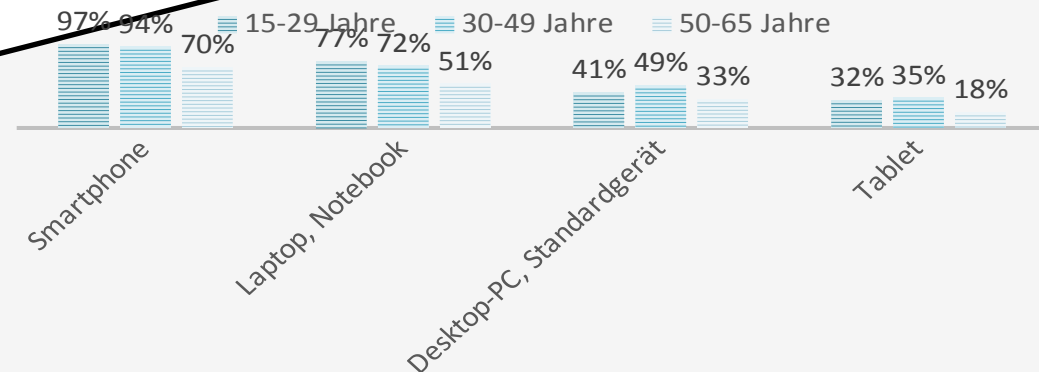
Aufseiten der **TeilnehmerInnen**:

- Offenheit für Neues
- gewisse Anwendungskennntnisse, wie z.B. selbstverständlicher Umgang mit Videokonferenzen
- internetfähiges Gerät und (breitbandiges) Internet

Aufseiten der TeilnehmerInnen

- Offenheit

- Einleitende Knowhow-Transfers (z.B. kurze Face-to-face-Einheiten und/oder schriftliche Instruktionen)
- Bereitstellen von Laptops und/oder Computerräumen
- Verwenden von Tools, die für Smartphones optimiert sind





Erfordernisse zur Umsetzung digitaler Schulungen

Aufseiten der **AuftraggeberInnen**:

- Verständnis dafür, was gute Online- bzw. integrierte Formate ausmacht
- Verständnis für Inhalte, die besser online und solche, die besser offline vermittelt werden
- u.U. Datenschutzkenntnisse

Aufseiten der AuftraggeberInnen:

- Verständnis dafür, was gut ist
• Formate ausm...

→ Qualitätsentwicklung und externe Evaluierung digitaler Schulungen
→ Zukunftswshops mit PraktikerInnen zur Etablierung von Qualitäts- und Vergütungskriterien



To Do's

Sowohl Face-to-face- als auch Online-Einheiten sollten

- ✓ interaktives Üben,
- ✓ die Aufforderung, das Gelernte zuhause auszuprobieren,
- ✓ die Individualisierung der Inhalte und Arbeit an Projekten,
- ✓ die Konzentration auf Settings, in denen selbstgesteuertes Lernen („im Vorbeigehen“) möglich ist, sowie,
- ✓ insofern möglich, Edutainment- und Gamification-Ansätze beinhalten.

Fragen? Anmerkungen?



Literatur

Egger-Subotitsch, A., & Liebeswar, C. (2020). Digitale Arbeitswerkzeuge in Büro und Home-Office und erforderliche Kompetenzen. Veröffentlichung demnächst.

Egger-Subotitsch, A., & Liebeswar, C. (2020). Digitale Weiterbildungswerkzeuge. Veröffentlichung demnächst.

Spectra (2019). Umfrage zur Nutzung von internetfähigen Endgeräten in Österreich nach Alter 2018. Abrufbar unter:
de.statista.com/statistik/daten/studie/585466/umfrage/umfrage-zur-nutzung-von-internetfaehigen-endgeraeten-in-oesterreich-nach-alter/ [22.08.2020].

Zettel, M., El-Rayes, J., & Krabb, P. (2020). Digitalisierung – Konjunkturmotor in der Krise. Abrufbar im Internet:
www.accenture.com/_acnmedia/PDF-127/Accenture-Digitalisierung-Konjunkturmotor-in-der-Krise-DE.pdf

[23.11.2020]

Ziegler, P., & Müller-Riedlhuber, H. (2018). Digitale Kompetenzen in der arbeitsmarktorientierten Qualifizierung. Abrufbar im Internet: [www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/2018_WIAB_Digitale% 20Kompetenzen_ams-studie.pdf](http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/2018_WIAB_Digitale%20Kompetenzen_ams-studie.pdf) [23.11.2020]