

Zukunftsoffensive

Digital qualifizieren.
Maximal weiterkommen.

eine Bildungsinitiative von



Google Zukunftswerkstatt



75% aller Mitarbeiter in Deutschland finden digitale Kompetenzen essentiell, haben aber keine Möglichkeit, diese in ihrem Unternehmen zu erlernen.

European Commission 2017; Bitkom 2017



9 von 10 aller Jobs benötigen digitale Kompetenzen.

Bitkom 2018



90% der Unternehmen in Deutschland sehen die Digitalisierung als Chance, aber 2/3 haben aufgrund von Fachkräftemangel Schwierigkeiten, die Potentiale zu nutzen.

IW Consult 2018

Große Herausforderungen erfordern große, neuartige Lösungen

Die IHKs in München und Düsseldorf, die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di sowie die Google Zukunftswerkstatt haben sich daher zu einer umfassenden Bildungsinitiative zusammengeschlossen, um die Zukunft der Arbeit aktiv zu gestalten. Das gemeinsame Ziel ist es, durch die Vermittlung digitaler Kompetenzen Arbeitskräfte und Unternehmen langfristig zukunftsfähig zu halten.

Die Zukunftsoffensive vereint Grundlagenbefähigung, Forschung und tiefgehende Trainings

Die folgenden drei zentralen Bestandteile stellen in ihrer Kombination ein holistisches Bildungskonzept dar:



Ziel der **Basisbox** ist die Befähigung zu digitalen Grundkenntnissen. Neben der Vermittlung fundamentaler Digitalkompetenzen soll die Basisbox für »Lernen« sensibilisieren und Lust auf Weiterbildung machen. Die Trainings der Basisbox sind online kostenfrei verfügbar auf www.basisbox.de.

Forschung bildet die wissenschaftlich fundierte Grundlage des Zertifikatsprogramms. Ziel der Analysen ist die Identifizierung von Qualifizierungsbedarfen sowie die Entwicklung bedarfsorientierter Weiterbildungspfade in ausgewählten Branchen.

Ziel des **Zertifikatsprogramms** ist die Vermittlung verbesserter Handlungsfähigkeit für ausgewählte Berufsprofile. Die Trainings sollen online und vor Ort angeboten werden und können in ein IHK-Zertifikat münden.

Die Basisbox ist ein kostenfreies Angebot der Zukunftsoffensive und vermittelt in eingängigen Online-Kursen digitale Grundlagen in den folgenden vier Bereichen:

KOMMUNIKATION

Webpräsenz, Marketing, Recherche

KOLLABORATION

Innovation, Leadership, Change Management

TECHNOLOGIE

Daten, Cloud, Programmieren, AI & VR

SICHERHEIT UND RECHT

Urheber-, Nutzungs-, Persönlichkeitsrechte, Datenschutz

Für das Angebot der Basisbox arbeiten die Partner der Zukunftsoffensive mit folgenden Bildungsinstitutionen zusammen:



Erkenntnisse des Forschungsvorhabens

aus Literaturanalysen, Interviews und Fokusgruppen

Im Rahmen der Zukunftsoffensive hat das Fraunhofer IAO bestehende Forschung aufbereitet sowie Interviews und Fokusgruppen durchgeführt, um Qualifizierungsbedarfe zu identifizieren und Handlungsempfehlungen für die Entwicklung bedarfsorientierter Weiterbildungsprogramme abzuleiten. Für die Analysen wurden die vier Pilotbereiche Handel, Logistik, Versicherungen und Krankenkassen ausgewählt.

I. Meta-Analyse: Erkenntnisse für Handel, Logistik, Krankenkassen und Versicherungen

Die Untersuchung bestätigt bestehende Erkenntnisse, dass in den vier ausgewählten Bereichen einfache Tätigkeiten (z. B. auf Sachbearbeitungsebene) vorwiegend automatisierbar sind. Neue Technologien (z.B. KI, Big Data, Blockchain) werden vor allem Aufgaben der Datenpflege, Rechnungsprüfung und Bearbeitung von Standardfällen übernehmen. Es konnten folgende, branchenspezifische **Qualifizierungsbedarfe** aufgedeckt werden:



Vorrangig betroffene Tätigkeiten:

- Bestell- und Bezahlvorgänge,
- Analyse des Kundenverhaltens,
- Überwachung von Lagerbeständen und Prüftätigkeiten



Vorrangig betroffene Tätigkeiten:

- Sachbearbeitung,
- Beantwortung von Kundenanfragen,
- Prüfen von Rechnungen oder Schadensregulierung



Vorrangig betroffene Tätigkeiten:

- Transportaufgaben,
- Bestell- und Bezahlvorgänge,
- Logistik von Warenströmen und Transportrouten

Datenbasis: 142 Quellen der vergangenen 3 Jahre (2015- 2018)

II. Interviews und Fokusgruppen: Erkenntnisse für Krankenkassen und Versicherungen

Auf Basis der Literaturanalyse wurde jeweils ein konkretes Berufsprofil aus den Bereichen Krankenkassen und Versicherungen identifiziert (Sozialversicherungsfachangestellte und Leistungs-/Vertragsfachbearbeiter), das im Hinblick auf Automatisierungspotenzial und neue Kompetenzbedarfe besonders von Veränderungen im Arbeitsleben betroffen sein wird. Für diese beiden Berufsprofile wurden erste Empfehlungen für Weiterbildungspfade entwickelt, für die Bereiche Handel und Logistik stehen aktuell die Fokusgruppen und Workshops noch aus.

Passgenaue Weiterbildung für diese Berufsprofile sollte umfassen:

Die Vermittlung von **Schnittstellenkompetenzen** zwischen dem Fachbereich und IT/Technik; dazu zählt u.a. kognitive Belastbarkeit, Umgang mit Kommunikationsmedien, medizinische Kenntnisse und Fachwissen verschiedener Bereiche, Projektmanagement

Die **Bewusstseinsstärkung** über laufende Veränderungsprozesse und deren Nutzen und somit die Steigerung der Veränderungs- und Lernbereitschaft

Selbstgesteuertes Lernen unter Berücksichtigung vielfältiger Lernstile

Die Vermittlung von (digitaler) **Kundenbetreuungs-kompetenz**, um Kunden durch die Systeme und Themen navigieren zu können; dazu zählt u.a. Systemwissen, Kommunikationsfähigkeit über verschiedenste (digitale) Kanäle und Sprachdialog-Systeme

Integrierbarkeit in den Arbeitsalltag, Zugänglichkeit und Anwendungsbezug

Datenbasis: Qualitative Interviews und Fokusgruppen mit 28 Experten der untersuchten Branchen

Durchgeführt wurde die Untersuchung vom Fraunhofer IAO, Center for Responsible Research and Innovation