

Entrepreneurship Education und Digitalisierung – Ansatzpunkte zur Qualitätsverbesserung

Martin KRÖLL

*Institut für Arbeitswissenschaft, Ruhr-Universität Bochum
Universitätsstraße 150, D-44801 Bochum*

Kurzfassung: Im Mittelpunkt des vorliegenden Artikels steht ein Entrepreneurship-Education-Konzept, mit dem sich erfahrene Berufstätige zu Mentoren weiterbilden können, um arbeitssuchenden Jugendlichen berufliche Orientierung zu geben und sie beispielsweise auf dem Weg in die Eigenständigkeit zu unterstützen. Das entsprechende dreijährige EU-Projekt „Job Developer“ wurde von der Europäischen Kommission gefördert. Es wurden Ansatzpunkte zur Verbesserung der Qualität des Konzeptes selbst, aber auch bezogen auf die Implementierung dieses Konzeptes, herausgearbeitet. Im Fokus des folgenden Artikels steht die Frage, bezogen auf welche Qualitätskriterien mit Hilfe von vorhandenen oder zu entwickelnden spezifischen IT-Lösungen eine Verbesserung der Qualität der Implementierung des Job-Developer-Konzepts erzielt werden kann.

Schlüsselwörter: Jugendarbeitslosigkeit in Europa, Entrepreneurship Education, Digitalisierung, Dienstleistungsqualität

1. Ausgangspunkt: Entrepreneurship Konzept

1.1 EU-Projekt Job Developer

Gemeinsam mit internationalen Partnern aus sechs EU-Ländern (Bulgarien, Deutschland, Griechenland, Litauen, Spanien und Ungarn) sind im Rahmen des EU-geförderten Projektes „Job Developer“ neue Maßnahmen gegen Jugendarbeitslosigkeit entwickelt und analysiert worden. Dabei wurden von zum „Job Developer“ ausgebildeten Personen drei Tools genutzt: die Talentdiagnose, das Beschäftigungsradar und das Expertenhearing (Keicher, 2015; Kröll, 2015; Mühlhausen, 2015). Ziel des Einsatzes der Tools ist insbesondere die Erstellung eines persönlichen Entwicklungsplans für jeden Jugendlichen (Kröll & Vos, 2013). Der persönliche Entwicklungsplan befasst sich mit folgenden Fragen: Wo stehe ich jetzt? Wo möchte ich hin? Was muss ich dafür unternehmen? Welche Handlungen sollten getätigt werden, um meine Entwicklung zu fördern? Er bezweckt das Ausmaß der vorhandenen Kompetenzen mit der wünschenswerten Situation auf dem internen oder externen Arbeitsmarkt abzugleichen. Das Tool des Expertenhearings bietet die Möglichkeit, einen Abgleich (Matching) zwischen Talenten und Kompetenzen der Teilnehmer mit dem Beschäftigungspotenzial des lokalen Arbeitsmarktes herzustellen. In diesem Kontext wurde auf das Prinzip der doppelten Expertenschaft Bezug genommen. Die Jugendlichen sind Experten „in eigener Sache“ und übernehmen für sich Verantwortung. Daneben gibt es die externen Experten, wie z.B. Arbeitsmarktexperten, Karriereberater, Technikexperten, Gesundheitsexperten und Wirtschaftssenioren. Das Konzept des Beschäftigungsradars dient dazu, die Chancen, die sich aus neuen Entwicklun-

gen ergeben, herauszuarbeiten. Es umfasst folgende Arbeitsschritte: (a) Analyse wirtschaftlicher Rahmendaten, (b) Aufdeckung gesellschaftlicher Megatrends, (c) Nutzung und Aufbereitung von Informationen aus den Sinus-Meta-Milieus, (d) Verwendung von Geodaten zur Lokalisierung von Kunden (regionale Betrachtung/IT-gestützt), (e) Interviewtechnik zur Bestimmung des Marktpotenzials (Einsatz von sozialen Medien) und (f) Identifizierung und Kreierung von Dienstleistungen. Das Ziel der Talentdiagnose ist es, das persönliche Entwicklungspotenzial der Jugendlichen aufzudecken. Die Defizite der Jugendlichen werden dabei nicht oder nur insoweit betrachtet, wie diese die Entwicklung der Stärken behindern. Auch im Zusammenhang mit der Talentdiagnose werden IT-gestützte Tools eingesetzt. Es wird deutlich, dass IT-Lösungen an viele Stellen des Job-Developer-Konzepts anknüpfen können und sich als hilfreich erweisen, um die Effektivität und Effizienz dieses Konzepts zu verbessern. Ein besonderer Fokus des Projekts Job Developer war der Megatrend „Digitalisierung der Arbeit“ (<http://www.jobdeveloper.eu/>). Dabei steht u.a. die Verschmelzung von Produktion (Cyber-Physical Systems; Industrie 4.0) und Dienstleistung (Smart Services) zu Product-Service Systems im Mittelpunkt (u.a. BigData, Crowdwork, Internet der Dinge und Augmented Reality). Der digitale Wandel in der Arbeitswelt und die Industrie 4.0 haben eine tiefgreifende Auswirkung auf die Prozesse der Berufsorientierung und des Übergangs zwischen Schule und Arbeitswelt. In diesem Kontext ist die Identifizierung und Förderung von unternehmerischen und digitalen Kompetenzen von zentraler Bedeutung. Empirische Studien weisen darauf hin, dass durch den Einsatz von digitalen Medien die Lerneffekte entscheidend positiv beeinflusst werden (Sander u.a. 2008). Dabei schließt Medienkompetenz nicht nur einen souveränen Umgang mit den digitalen Medien ein, vielmehr umfasst sie auch die reflektierte Nutzung der digitalen Medien sowie die kritische Auseinandersetzung.

1.2 Theoretischer Bezugsrahmen

Ziel der Implementierung des Job-Developer-Konzepts war es, einen Beitrag zur Reduzierung der Jugendarbeitslosigkeit zu leisten. Im Rahmen des Projekts wurde aber deutlich, dass es sich als überaus schwierig erweist, einen eindeutigen kausalen Zusammenhang zwischen den Einflussgrößen in den jeweiligen EU-Ländern sowie den Möglichkeiten und Grenzen der Implementierung von Konzepten zur Reduzierung der Jugendarbeitslosigkeit herauszuarbeiten. Aus diesem Grund wurde in der vorliegenden Studie ein alternativer Ansatz gewählt: Es wurden Ansatzpunkte zur Verbesserung der Qualität der Konzepte selbst, aber auch bezogen auf die Implementierung dieser Konzepte, herausgearbeitet. Dabei wurde von der Prämisse ausgegangen, dass sich diese Qualitätsverbesserungen positiv auf die Möglichkeit der Reduzierung der Jugendarbeitslosigkeit auswirkt. Darüber hinaus galt es, die Voraussetzungen zu schaffen, um die Akzeptanz der Akteure aus den verschiedenen Ebenen (Individuum, Team, Organisation und Umwelt) im Hinblick auf die zu implementierenden Tools (Talentdiagnose, Beschäftigungsradar und Expertenhearing) zu ermöglichen. Die Nutzung der Tools und das Erreichen der erwünschten Effekte, ist nicht möglich, wenn ein bestimmtes Maß an Akzeptanz bei den Akteuren fehlt. Im Zusammenhang mit der Implementierung von IT-gestützten Systemen kommen wissenschaftliche Metastudien (Kohnke, 2015) zu dem Ergebnis, dass deren Akzeptanz von der wahrgenommenen Nützlichkeit und wahrgenommenen Leichtigkeit der Tools abhängt. Die Beurteilung der Qualität, der von den Job Developern angebotenen bzw. erbrachten Dienstleistung, nimmt eine zentrale Rolle bei der Implementie-

rung der drei Tools ein und gibt Hinweise auf ihre wahrgenommene Nützlichkeit. Im Fokus des folgenden Artikels steht die Frage, bezogen auf welche Qualitätskriterien mit Hilfe von vorhandenen oder zu entwickelnden spezifischen IT-Lösungen eine Verbesserung der Qualität der Implementierung des Job Developer-Konzepts erzielt werden kann.

2. Methodik

Die von den Job Developern angebotene Unterstützung der Jugendlichen wird als Dienstleistung definiert. Um einen effektiven Beitrag zur Verringerung der Jugendarbeitslosigkeit zu leisten, sollten die Dienstleistungen einigen Qualitätsmerkmalen entsprechen. Im Rahmen der empirischen Studie wurde ein Methodenmix gewählt. Im ersten Schritt wurde eine umfassende qualitative Studie und im zweiten Schritt eine quantitative Studie durchgeführt. Im Kontext der qualitativen Studie wurden die Kriterien zur Beurteilung der Dienstleistung in mehreren Workshops erarbeitet. Insgesamt wurden 15 Items bestimmt, die die Basis für den Fragebogen bilden. Zur Gewährleistung eines bestimmten Standards hinsichtlich der Qualität wurde ein erfolgreiches Konzept des Qualitätsmanagements, der standardisierte SERVQUAL-Fragebogen, genutzt (Bruhn, 2013; Zeithaml u.a., 1992). Die Einschätzung der Qualität der Dienstleistungen durch die Jugendlichen, erfolgte in zwei Schritten: (a) Im ersten Schritt beurteilen die Jugendlichen auf der Basis einer Skala die Qualitätskriterien von unbedeutend (1) bis sehr wichtig (5). (b) Anschließend bewerten die Jugendlichen die Leistung der Job Developer ausgehend von den entsprechenden Kriterien auf einer Skala von eins bis fünf (Ausmaß, in dem die Kriterien erfüllt wurden: 1 = sehr gering bis 5 = sehr hoch). Auf diese Weise ist es sowohl möglich, etwas über den Erfüllungsgrad der Qualität von bestimmten Kriterien zu erfahren, als auch Hinweise zu erhalten, welche Kriterien aus der Sicht der Betroffenen von besonderer Relevanz sind. Aus den fünf EU-Ländern (Bulgarien, Griechenland, Litauen, Spanien und Ungarn) nahmen insgesamt 65 Teilnehmer an der Studie teil.

3. Ergebnisse

Im Folgenden wird u.a. exemplarisch auf die Ergebnisse aus Ungarn, Bulgarien und Griechenland eingegangen. Bezogen auf die Leistungs-Ziel-Differenz ist Folgendes festzuhalten: Ist der Zielwert höher als der Leistungswert, würde der entsprechende Wert dafür stehen, dass das Ziel nicht ganz erreicht wurde. Im umgekehrten Fall, ist von einer Übererfüllung des jeweiligen Qualitätskriteriums auszugehen. In Ungarn haben 24 Teilnehmer die acht Job Developer evaluiert (siehe Tab. 1). Für die Befragten war es am wichtigsten, dass die Job Developer ihnen zugehört, ihre Fragen beantwortet und auf ihre Aussagen reagiert haben (MW = 4,71). An zweiter Stelle war für sie bedeutend, dass die Job Developer Einfühlungsvermögen besaßen sowie dass sie sich ihnen gegenüber freundlich und respektvoll zeigten (MW = 4,67). Die beiden Punkte, dass die Job Developer ausreichend Zeit für sie und ihr Projekt hatten (MW = 4,58) sowie dass die Zusammenarbeit durch gegenseitiges Vertrauen geprägt ist (MW = 4,58), wurden bezogen auf die Wichtigkeit an dritter Stelle genannt. Dass der Job Developer es schafft sie zu motivieren, insbesondere dann, wenn etwas nicht gut gelaufen ist, wird von den Befragten als fünft bedeutendes Kriterium (MW = 4,54) genannt. An sechster Stelle folgen: Der Job Developer ant-

wortet schnell und zuverlässig (MW = 4,50) und er interessiert sich aufrichtig für sie und ihr Projekt (MW = 4,50). Mit einem Mittelwert von 4,46 liegt das Kriterium der Job Developer kann Probleme identifizieren und das Team bei der Entwicklung von deren Lösungen unterstützen an achter Stelle. Am wenigsten wichtig ist mit einem Mittelwert von 3,74 das Berichten über eigene Fehler aus der Vergangenheit und dass der Job Developer in einem Bereich/einer Branche tätig ist, in den/die sich die neue Geschäftsidee der Jugendlichen einordnen lässt (MW = 3,75). Neben der Wichtigkeit der jeweiligen Kriterien ist auch die Leistung der Job Developer worden. Hier wurden das Einfühlungsvermögen bei den Befragten aus Ungarn als am besten eingestuft (MW = 4,67). Bei diesem Kriterium entspricht die Leistung der wahrgenommenen Wichtigkeit. Neben dem Kriterium der Empathie wird die Erreichbarkeit der Job Developer ebenfalls hoch eingeschätzt. Hier gibt es sogar eine „Übererfüllung“ (MW-Soll = 4,04; MW-Ist = 4,17). Die größte Differenz zwischen nicht erfülltem Soll-Wert und Ist-Wert ist beim Punkt über eigene Fehler zu berichten festzustellen (MW-Soll = 3,74; MW-Ist = 2,88). Eine ähnlich große Differenz gibt es auch bei den Punkten Motivieren (MW-Soll = 4,54 und MW-Ist = 4,04) und Feedback (MW-Soll = 4,33 und MW-Ist = 3,92). Bei den anderen Kriterien bleibt die Leistung zum Teil aber nur etwas hinter der Wichtigkeit.

Tabelle 1: Bewertung der Dienstleistungsqualität der Job Developer in Ungarn, Bulgarien und Griechenland und Gesamt (zusätzlich Litauen und Spanien)

Nr.	Kriterium	N = 17		N = 24		N = 15		N = 65		Erfüllung
		Bulgarien Soll	Ist	Ungarn Soll	Ist	Griechenland Soll	Ist	Gesamt Soll	Ist	
1	Erfahrung	3,76	4,35	4,08	4,04	4,63	4,25	4,16	3,93	95%
2	Branchenrelevanz	2,41	3,29	3,75	3,45	4,25	3,88	3,53	3,38	96%
3	Interesse	4,11	4,64	4,5	4,29	4,38	4,88	4,33	4,42	102%
4	Einfühlungsvermögen	4,11	4,35	4,67	4,67	4,75	4,88	4,57	4,57	100%
5	Vertrauen	4,23	4,7	4,58	4,33	4,88	4,75	4,55	4,45	98%
6	Erreichbarkeit	4,29	4,7	4,04	4,17	4	4,63	4,15	4,36	105%
7	schnelle Antwort	4,35	4,7	4,5	4,29	4,63	4,5	4,51	4,35	96%
8	Zeit	4,41	4,76	4,58	4,46	4	4,5	4,37	4,39	101%
9	Zuhören	4,47	4,75	4,71	4,46	4,63	4,75	4,62	4,51	98%
10	Eigene Fehler	2,35	2,47	3,74	2,88	3,63	3,25	3,31	2,90	88%
11	Motivieren	4,35	4,64	4,54	4,04	4,25	4,44	4,38	4,21	96%
12	Problemidentifizierung	4,35	4,82	4,46	4,17	4,5	4,5	4,44	4,34	98%
13	Leiten von Diskussionen	4,35	4,64	4,24	4,21	4,63	4,5	4,25	4,18	98%
14	Feedback	4,35	4,76	4,33	3,92	4,5	4,75	4,39	4,25	97%
15	Auffassen aller Ideen	4,41	4,94	4,29	4,17	4	4,88	4,24	4,42	104%

In Bulgarien wurden sechs Job Developer von 17 Teilnehmern bewertet. Die wichtigsten Qualitätskriterien sind bei den Befragten in Bulgarien: Zuhören (MW = 4,47), Zeit (MW = 4,41) und Auffassen aller Ideen (MW = 4,41). Im Anschluss daran werden folgende Kriterien genannt, die alle gleich wichtig gewichtet wurden (MW = 4,35): schnelle Antwort, Motivieren, Problemidentifizierung, Leiten von Diskussionen und Feedback. Als weniger wichtig wurde es ähnlich wie bei den Befragten in Ungarn angesehen, dass die Job Developer über ihre eigenen Fehler berichten und dass sie aus einer bestimmten Branche kommen. Den höchsten Wert erzielten die Job Deve-

loper bei dem Punkt Auffassen aller Ideen (MW = 4,94), gefolgt von den Punkten Problemidentifizierung (MW = 4,82), Feedback (MW = 4,76), Zeit (MW = 4,76) und Zuhören (MW = 4,75). Bei allen Qualitätskriterien liegt der Ist-Wert über dem Soll-Wert. Der Punkt Interpretation aller Ideen wird zudem als besonders wichtig eingestuft. Das größte Ausmaß der „Übererfüllung“ konnte bei folgenden Kriterien erreicht werden: Branchenrelevanz, Erfahrung, Interesse und Auffassen aller Ideen. Von den 15 Befragten aus Griechenland wurden folgende Kriterien als besonders wichtig eingestuft: (1) Vertrauen (MW = 4,88) und (2) Einfühlungsvermögen (MW = 4,75). Den dritten Stellenwert (MW = 4,63) nahmen gleichzeitig folgende Kriterien ein: schnelle Antwort, Zuhören, Leiten von Diskussionen und Erfahrung. Am besten schnitten die Job Developer in Griechenland bezogen auf die Kriterien Interesse zeigen (MW = 4,88), Einfühlungsvermögen (MW = 4,88) und Auffassen aller Ideen ab (MW = 4,88). Bezogen auf diese Punkte kam es sogar zu einer „Übererfüllung“. Am unwichtigsten war die Berichterstattung von eigenen Fehlern. Hier ergab sich aber gleichzeitig die größte negative Ist-Soll-Differenz. Jedoch ist es den Job Developern in Griechenland auch gelungen, in acht der 15 untersuchten Kriterien eine bessere Leistung zu erbringen als von den Teilnehmern erwartet wurde. Abschließend betrachtet sind die hohen Bewertungen der Leistungen der Job Developer, sowie die hohen Erwartungen der Teilnehmer auffallend. Insgesamt fällt die Bewertung positiv aus, trotz teils negativer Ziel-Leistungs-Differenzen. Durchgehend gut eingeschätzt wurden in allen Ländern die Fähigkeit auf Ideen einzugehen und das Einfühlungsvermögen sowie das Vertrauen. Als unwichtig bewertete Kriterien sind hingegen das Berichten von eigenen Fehlern und die Branchenrelevanz zu nennen. In der Gesamtwertung wird deutlich, dass die Kriterien Auffassen aller Ideen mit 104%, Interesse mit 102%, Zeit mit 101% und Erreichbarkeit mit 105% die Erwartungen der Teilnehmer übererfüllt haben. Als am wichtigsten wurden im Gesamtdurchschnitt das Einfühlungsvermögen, Zuhören und Vertrauen der Job Developer eingestuft. Dies zeigt, dass soziale Kompetenzen und zwischenmenschliches Miteinander am bedeutendsten für die Jugendlichen sind. Gleichzeitig wird aber deutlich, dass die Punkte schnelle Antwort, Zeit, Erreichbarkeit und Feedback bei der Beurteilung der Dienstleistungsqualität eine wichtige Rolle spielen.

4. Diskussion

Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse werden die Möglichkeiten aber auch die Grenzen von IT-gestützten Lösungen zur Qualitätsverbesserung deutlich. So können IT-gestützte Lösungen beispielsweise an den Punkten ausreichende Zeit, schnelle Antwort, Erreichbarkeit und Feedback anknüpfen. Durch das Nutzen von Social Media, weiteren Onlinesystemen wie Skype, Zoom etc. sowie durch die Nutzung von IT-Plattformen, wie z.B. Moodle, können die zuvor genannten Kriterien erfüllt werden. Dagegen fällt es schwieriger, die Vermittlung von Einfühlungsvermögen und des gegenseitigen Vertrauens mit Hilfe von IT-gestützten Lösungen zu verbessern. Lösungen können zudem an folgende Punkte des Job Developer Programms anknüpfen, um dieses zu verbessern: (a) Feedback: Eine Vielzahl von empirischen Studien und der Metaanalyse z.B. von Hattie u.a. (Hattie & Timperley, 2016) kommen zu dem Ergebnis, dass das wechselseitige Feedback zwischen Lernenden und Lehrenden sich in entscheidender Weise auf den Lernzuwachs und den Lernerfolg auswirkt. Von entscheidender Bedeutung sei es aber, wie und in welcher Form Feedback gegeben

wird sowie die gewährleistete Qualität der Feedbacks. Damit Feedback die erwünschten Effekte erzielen kann, ist das Timing sowie die Vorgehensweise und die Form des Feedbacks entscheidend. Dabei geht es um das Ziel, dass der Lernende das Feedback aufgreift sowie im besten Fall aktiv sucht und aufnimmt. An dieser Stelle setzen die IT-Lösungen an, um u.a. das Feedback zwischen Teilnehmern und Job Developern zu verbessern. (b) Austausch und Interaktion zwischen Job Developern und Jugendlichen: IT-Lösungen wie Online-Lernplattformen, Foren, Apps, Videos und Quizze können erfolgreich zum Kompetenzerwerb eingesetzt werden können und einen interaktiven, individuellen Lernprozess ermöglichen. Es geht um die Frage, wie die Zusammenarbeit zwischen den Jugendlichen und den Job Developern mit Hilfe von adäquaten IT-Lösungen besser gestaltet werden kann. Basis für das Feedback und damit auch die Qualität des Feedbacks, das die Mentoren geben, ist ihr Erfahrungswissen, welches in der Regel zum größten Teil als implizites Wissen vorliegt. So soll die Interaktion zwischen Jugendlichen und Mentoren so gestaltet werden, dass das implizite Wissen der Mentoren in den entsprechenden Feedback-Prozessen zum Tragen kommt. Zu beachten ist jedoch, dass der digitalen Kommunikation auch Grenzen gesetzt sind. Dabei gilt es an die Erkenntnisse zum kollaborativen Lernen und der Nutzung entsprechender IT-Lösungen anzuknüpfen.

5. Ausblick

Die Implementierung des Job-Developer-Konzepts im Rahmen des EU-Projekts kann als Pilotanwendung interpretiert werden. Schon bei dieser Anwendung erwies es sich als schwierig, Personen zu finden, die die Aufgabe des Job Developers und die des Experten übernehmen. Es wird davon ausgegangen, dass sich die Probleme im Hinblick auf die ausreichende Zeit, die Erreichbarkeit, schnelle Antworten und Feedback noch verschärfen, wenn eine größere Zahl von Personen gefunden werden soll, die diese Aufgaben übernehmen. An dieser Stelle wird deutlich, wie wichtig es ist, geeignete IT-Lösungen zu entwickeln. Darüber hinaus erweist es sich als sinnvoll, die Kriterien und die Methoden zur Messung der Dienstleistungsqualität zu überdenken und weiter zu entwickeln. Dabei geht es darum, wie die Qualität der Dienstleistungen der Job Developer noch besser gemessen werden kann.

6. Literatur

- Bruhn, M. (2013): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. 9. Aufl., Berlin-Heidelberg
Hattie, J. & Timperley, H. (2016): Die Wirkung von Feedback. In: Zierer, K. (Hrsg.): Jahrbuch für Allgemeine Didaktik 2016: Thementeil: Allgemeine Didaktik und Hochschule, 204-239
Kohnke, O. (2015): Anwenderakzeptanz unternehmensweiter Standardsoftware, Springer Wiesbaden
Mühlhausen, C. (2015): Neue Jobs für Arbeitssuchende in 7 Trendmärkten. In: Hartz, P. & Petzold, H. G. (Hrsg.): Gegen Jugendarbeitslosigkeit, Bielefeld, 285-297
Keicher, I. (2015): Beschäftigungsradar - das Marktpotential für innovative Dienstleistungen darstellen. In: Hartz, P. & Petzold, H. G. (Hrsg.). Gegen Jugendarbeitslosigkeit. Bielefeld, 242-254
Kröll, M. (Hrsg.) (2015): Europäische Arbeitsmarktstrategien auf dem Prüfstand. Berlin
Kröll, M. & Vos, B. (2013): Selbstlernmaterial zur Kompetenzmessung und -beurteilung. In: Kröll, M. (Hrsg.): Studienkonzepte zur Qualifikation von Führungskräften, Mitarbeitern von Personalabteilungen und Kompetenzexperten. Bochum, 1-77
Sander, U.; von Gross, F. & Hugger, F. (Hrsg.) (2008): Handbuch Medienpädagogik. Wiesbaden
Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1992): Qualitätsservice. Was Ihre Kunden erwarten - was Sie leisten müssen. Campus-Verlag, Frankfurt a. Main - New York



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

Arbeit interdisziplinär analysieren – bewerten – gestalten

65. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Professur Arbeitswissenschaft
Institut für Technische Logistik und Arbeitssysteme
Technische Universität Dresden

Institut für Arbeit und Gesundheit
Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung

27. Februar – 1. März 2019

GfA-Press

Bericht zum 65. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 27. Februar – 1. März 2019

**Professur Arbeitswissenschaft, Institut für Technische Logistik und Arbeitssysteme,
Technische Universität Dresden;
Institut für Arbeit und Gesundheit, Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Dresden**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.
Dortmund: GfA-Press, 2019
ISBN 978-3-936804-25-6

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

Schriftleitung: Matthias Jäger

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Konferenzband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Konferenzband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Screen design und Umsetzung

© 2019 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de